

الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسـات العليـا

كليـــة التربيـــــة

قسم علم النفس- الإرشاد النفسي

" دراسة تقيميه لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات "

إعداد الباحث :

زياد محمود محمد شومان

إشراف الدكتور :

جميل حسن الطهراوي

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي من كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة

1428هـ _ 2008م

بسم ا الر ن الرحيم

قال تعا :

وقَالَ الذِي آمن يا قَومِ اتِبعون أَهدِكُم سبِيلَ الرشادِ (◀◀ ◀) يا قَومِ إِنما هذِهِ الْحياةُ الدنيا متاع وإِن الْآخِرةَ هِي دار الْقَرارِ (◀◀◀ ◀) . (غافر)

قال رسول ا صلى ا عليه وسلم:

" لأن يهدي بك ا رجلاً خ من الدنيا وما فيها " رواية أخرى " خ لـ ك مـ ن ـ ر الـ نعم " . (الـ شيخان ، أ ـ ـد : ج1)

إهداء

يسعد و يشرف أن أهدي هذا العمل إ :

- من كان له الفضل الأول مساند سراً و علانية با س و ا شاعر و بالقول و الفعل " أمي الغالية " .

- إ ال كان ا ا زء الأك مساند و مل مشاق الطريق لإ از هذا العمل " زوج " .

- إ أرواح الشهداء " العرب و ا سلم " .

- إ الأسري الصامدين " العرب و ا سلم " .

- إ ا رحى ا رابط " العرب و ا سلم " .

- إ أصدقائي الغوا .

- إ كل العامل هذا ا ال و هذا التخصص ا ادف إ مساعدة الآخرين .

الباحث : زياد شومان

شكر و تقدير

الحمد رب العالمين الذي علّم بالقلم ، علّم الإنسان ما لم يعلم و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين معلم المعلمين و مرشد المرشدين سيدنا محمد صلى ا عليه و سلم و على آله و صحبه أجمعين و من سار على هداه إلى يوم الدين أما بعد ....

أتقدم بكل الشكر و العرفان للجامعة الإسلامية من محاضرين و رؤساء الأقسام و الكليات و انتهاء بإدارة الجامعة التي كانت بمثابة الأرض الخصبة لإنتاج هذا العمل لخدمة البحث العلمي و الباحثين و شاكراً لها كل الخدمات التي وفرتها و توفرها للباحثين للجد و الاجتهاد في إنتاج مثل هذه الدراسات و الأبحاث، كما أتقدم بكل الشكر و التقدير(للدكتور عاطف الأغا) الذي كان الموجه الأول و المساند للباحث و تبصيره بكيفية اختيار الموضوع و الأسس السليمة نحو الإبداع فيه، و أتقدم بخاص الشكر و العرفان للموجه و المشرف و الصديق (الدكتور جميل الطهراوى) على سعة صدره و على توجيهه السليم و الإشراف المتميز على هذه الدراسة، كما أتقدم بالشكر و العرفان لكل المحاضرين و الأساتذة التي كانت لهم العديد من البصمات و التوجيهات في هذه الدراسة و خاصة أثناء عملية تحكيم المقاييس الخاصة بهذه الدراسة لأنهم لم يبخلوا أو يقصروا في تقديم أي مساعدة أو إفادة للباحث و هم : (الدكتور محمد الحلو، و الدكتور محمد عليان، و الدكتورة سناء أبودقة و الدكتورة عايدة صالح، و الدكتورة أمال جودة، و الدكتورة جولتان حجازي، و الأستاذة أسماء غزال، و الدكتور عون محيسن، و الدكتور منير أبو الجديان ، و الدكتور سمير قوتة، والأستاذ أنور البرعاوى، و أتقدم بالشكر (للأستاذ حازم الشيخ) الذي كانت له البصمات الخاصة بالعمل الإحصائي و تحليل البيانات و أتوجه برسالة شكر و تقدير عامة لكل من وزارة التربية و التعليم الحكومية و وكالة الغوث الدولية من مدراء و مشرفين و مرشدين الذين قدموا كل المساعدات لإتمام تطبيق المقاييس المعمول بها في هذه الدراسة من مشرفين و مدراء مدارس و مرشدين و أتقدم بكل الشكر و التقدير إلى كل من الأستاذ (جميل الداودى) و الأستاذ (أشرف الجمل) لما بذلاه من جهد في وضع بصماتهما الخاصة بالتدقيق النحوي و اللغوي، و أبعث رسالة حب و تقدير (للأخ أشرف القانوع) الذي لم يوفر أي جهد لتقديم يد العون و المساعدة لإتمام عملية تحكيم مقاييس الدراسة في جامعة الأقصى ، و أتقدم بالشكر و التقدير لكل الأصدقاء و الأحباء و الأهل و الأقرباء لما قدموه من مساعدات و مساندات لإتمام هذه الدراسة على خير و في الختام أسأل ا أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم و خدمة لديني ووطني .

الباحث : زياد شومان

قائمة ا تويات

ا وضوع	الصفحة
إهداء	ا
الشكر و التقدير	ب
قائمة ا تويات	ج
قائمة ا داول	و
قائمة ا لاحق	ح
ملخص الدراسة بالعربية	ط
ملخص الدراسة بالا ليزية	211
الفصل الأول: مشكلة الدراسة – أهدافها- أ يتها	1 - 11
أولاً/ مقدمة	2
ثانياً/ مشكلة الدراسة	5
ثالثاً/ تساؤلات الدراسة	6
رابعاً/ م رات الدراسة	7
خامساً/ أهداف الدراسة	7
سادساً/ أ ية الدراسة	8
سابعاً/ مصطلحات الدراسة	9
ثامناً/ حدود الدراسة	10
تاسعاً/ منهج الدراسة	11
الفصل الثا : الإطار النظري	12 _ 111
* ا بحث الأول : التوجيه و الإرشاد النفسي	13
أولاً/ ماهية التوجيه و الإرشاد:	14
- أولا : التوجيه و الإرشاد التراث العر و الإسلامي	15 _ 20
- ثانيا : أسس و مبادئ التوجيه و الإرشاد	21 _ 24
- ثالثا : شروط اح التوجيه و الإرشاد	25 _ 31
- رابعا : طرق التوجيه و الإرشاد	32 _ 38

ا وضوع	الصفحة
الفصل الثا : الإطار النظري	111 _ 12
ثانياً / الإرشاد النفسي ا درسي	38
- أولا : العوامل ال دعت إ ا اجة إ ا رشد النفسي	39
- ثانيا : أهداف برنامج الإرشاد النفسي و خصائصه	42
- ثالثا : الات التنمية و الاستفادة ال يسهم فيها ال نامج	46 _43
- رابعا : دور ا رشد النفسي وفق النظريات الإرشادية	49 _ 47
- خامسا : ا هام الأساسية للمرشد النفسي و الأعمال ال تقع خارج دوره	53_ 49
- سادسا :خصائص ا رشد النفسي ا تمع الإسلامي	59 _ 53
- سابعا :ا يثاق الأخلاقي للعاما ا دمة النفسية	68_ 60
- ثامنا : الا اهات ا دينة حول ا رشد النفسي	74_ 69
ثالثاً/ الات التوجيه و الإرشاد النفسي 1 _ ال الأسرة 2 – ال ا درسة 3 _ ال الأطفـال 4 – ـال الـشباب 5 _ ال الا رافات السلوكية 6 – ال الأشخاص غ العادي	81 _ 75
* ا بحث الثا : الرضا الوظيفي	82
- أولاً / التوافق العام	83
- ثانيا / الات التوافق	84
- ثالثاً / مفهوم الرضا الوظيفي	87
- رابعاً / مظاهر الرضا الوظيفي و علاقته ببعض ا تغ ات	88
- خامساً / منافع و فوائد اختيار ا هنة ا ناسبة	93
- سادساً / سوء التوافق ا ه و الأسباب ا ؤدية إليه	96 _ 94
- سابعاً / العوامل ا ؤثرة الرضا الوظيفي	97
- ثامناً / النظريات ال عا ت الرضا الوظيفي	99
- تاسعاً / علاقة الرضا الوظيفي بالأداء	104
- عاشراً / استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل	109 _ 106
- ا ادي عشر / الرضا الوظيفي و الصحة النفسية	111 _ 110

ا وضوع	الصفحة
الفصل الثالث: الدراسات السابقة	135 _ 112
أولا/ دراسات تناولت الإرشاد النفسي	120 _ 113
ثانياً/ دراسات تناولت الرضا الوظيفي	129 _ 121
ثالثاً/ التعقيب العام على الدراسات السابقة	135 _ 130
رابعاً/فروض الدراسة	135
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة	150 _ 136
أولا/ تمع الدراسة	137
ثانياً/ عينة الدراسة	139
ثالثاً/ أدوات الدراسة	150 _ 141
الفصل ا امس: النتائج و تفس ها	177 _ 151
أولاً/ عرض النتائج	157 _ 152
ثانياً/ تفس و منافشة النتائج	172 _ 158
ثالثاً/التعقيب العام على نتائج الدراسة	173
رابعاً/ التوصيات و ا قترحات	175
خامساً/ ا راجع	189 _ 178
سادساً/ ا لاحق	210 _ 190

قائمة ا داول

عنوان ا دول	الصفحة
1_ عدد ا رشدين و ا رشدات العاملا مدارس وزارة التربية و التعليم .	138
2_ عدد ا رشدين و ا رشدات العاملا مدارس وكالة الغوث الدولية .	138
3_ حجم العينة الاستطلاعية حسب ا ديرية و ا رحلة التعليمية و ا هة ا شرفة و ا نس .	140
4_ حجم العينة الفعلية حسب ا ديرية و ا رحلة التعليمية و ا هة ا شرفة و ا نس .	140
5_ صدق ا قارنة الطرفية قياس مستوى الأداء الوظيفي لعينة مدراء ا دارس .	143
6_ جدول يب معامل ارتباط درجة كل فقرة من الاستبانة مع الدرجة الكلية له	144
7_ صدق ا قارنة الطرفية قياس مستوى الأداء الوظيفي لعينة ا شرف .	145
8_ جدول يب معامل ارتباط درجة كل فقرة من الاستبانة مع الدرجة الكلية له	146
9_ صدق ا قارنة الطرفية قياس الرضا الوظيفي .	148
10_ جدول يب معامل ارتباط درجة كل فقرة من الاستبانة مع الدرجة الكلية ا	149
11_ الأعداد و النسب ا ئوية للمرشدين و ا رشدات قياس مستوى الأداء الوظيفي .	152
12_ توزيع ا رشدين حسب سنوات ا ة قياس مستوى الأداء الوظيفي .	153
13 _ توزيع ا رشدين حسب جهة العمل قياس مستوى الأداء الوظيفي .	153
14 _ توزيع ا رشدين حسب ا نس قياس مستوى الأداء الوظيفي .	153
15 _ توزيع ا رشدين حسب سنوات ا ة وجهة العمل قياس مـستوى الأداء الوظيفي .	154
16 _ تقييم الاستبانة بأبعادها الثلاثة باستخدام النسب ا ئوية قياس مستوى الأداء الوظيفي .	154
17 _ أثر متغ ا نس على تقييم ا دراء للمرشدين قياس مستوى الأداء الوظيفي	155
18 _ أثر متغ جهة العمل على تقييم ا دراء للمرشدين قيـاس مـستوى الأداء الوظيفي .	156

عنوان ا دول	الصفحة
19 - أثر متغ سنوات ا ة على تقييم ا دراء للمرشدين قياس مـ ستوى الأداء الوظيفي.	157
20 - جدول شيفيه لتوضيح فئة سنوات ا ة الأكثر دلالة تقييم مدراء ا دارس للمرشدين .	158
21- حجم العينة و ا توسط ا سا و النسبة ا ئوية و قيمة (T) لعينة ا شرف .	161
22- توزيع أفراد العينة حسب سنوات ا ة قياس الرضا الوظيفي .	164
23- توزيع أفراد العينة حسب جهة العمل قياس الرضا الوظيفي .	164
24- توزيع أفراد العينة حسب ا نس قياس الرضا الوظيفي .	164
25- توزيع أفراد العينة حسب سنوات ا ة وجهة العمل قياس الرضا الوظيفي	165
26- النسبة ا ئوية قياس الرضا الوظيفي لأبعاده الأربعة .	165
27- ليل أثر متغ ات الدراسة آراء ا رشدين و ا اها م (ا نس) .	166
28- ا توسطات ا سابية و الا رافات ا عيارية وقيمة (ت) لأثر متغ ات الدراسة ا اهات ا رشدين و أرائهم (جهة العمل) .	167
29- ليل أثر متغ ات الدراسة آراء ا رشدين و ا اها م (سنوات ا ة) .	169
30- جدول شيفيه لتوضيح فئة سنوات ا ة الأكثر دلالة ليل اثر متغ ات الدراسة ا اهات ا رشدين و العمل (سنوات ا ة) مقياس الرضا الوظيفي	170

قائمة الملاحق

ملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1	قائمة محكمين مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي .	190
2	قائمة محكمين مقياس الرضا الوظيفي .	191
3	الصورة الأولى لمقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي.	192 _ 198
4	الصورة النهائية لمقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي.	199 _ 202
5	الصورة الأولى لمقياس الرضا الوظيفي .	203 _ 207
6	الصورة النهائية لمقياس الرضا الوظيفي.	208 _ 210

ملخص الدراسة

هدف الدراسة : هدفت الدراسة إلى معرفة و تقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين في محافظات قطاع غزة و معرفة الصورة التي هم عليها في أدائهم الوظيفي و ذلك في ضوء بعض متغيرات الدراسة .

عينة الدراسة : تكونت عينة الدراسة من (207) مرشد و مرشدة من العاملين في كل من وكالة الغوث الدولية و المرشدين النفسيين العاملين في وزارة التربية و التعليم ، موزعين ما بين ذكور و إناث و وكالة و حكومة حسب الجنس و جهة العمل بواقع(104) مرشد من العاملين في وكالة الغوث و (103) مرشد من العاملين في وزارة التربية و التعليم موزعين مناصفة ما بين ذكور و إناث .

أدوات الدراسة : استخدم الباحث الأدوات التالية للتحقق من صحة فروض الدراسة وهي :

_ مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي من وجهة نظر مدراء المدارس .

_ مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي من وجه نظر مشرفو التوجيه و الإرشاد النفسي .

_ مقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي و قد كانت هذه المقاييس من إعداد الباحث .

منهج الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .

الأسلوب الاحصائى : استخدم الباحث مجموعة من الأساليب و المعالجات الإحصائية ومنها :

_ معامل ارتباط بيرسون _ اختبار مان ويتنى _ الثبات بطريقة ألفاكورنباخ _ الثبات بطريقة التجزئة النصفية _ اختبار (ت) _ اختبار أحادى التباين _ المتوسطات الحسابية عن طريق الحزمة الإحصائية _ النسب المؤوية spss .

نتائج الدراسة : بعد إجراء المعالجات الإحصائية توصل الباحث إلى ما يلي :

_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير الجنس (ذكر ، أنثى) .

_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير جهة العمل (وكالة ، حكومة) لصالح المرشدين النفسين الذين يعملون في وكالة الغوث الدولية .

_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسين تعزى لمتغير رضا المرشدين عن العمل .

الفصل الأول

(مشكلة الدراسة – أهدافها – أهميتها)

- مقدمة
- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- مبررات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- حدود الدراسة
- منهج الدراسة

مقدمة

قال تعالى: (كُنتُم خَيرَ أُمةٍ أُخْرِجتْ لِلناسِ تَأْمرون بِالْمعروفِ وتَنْهون عن الْمنكَرِ وتُؤْمِنُون بِاللّهِ) صدق ا العظيم (آل عمران : 110).

نعم ..... صدق قول ا عز و جل حينما اختارنا ا أن نكون أمة وسطاً ، ندعو الناس و نأمرهم بالمعروف ، و ننهاهم عن المنكر ، و لعل الشاهد الأكيد قوله تعالى في الآية السابقة : أن فينا من يدعو الناس إلى ما هو خير لهم و لأمتهم ، و منهم من ينهاهم لما هو شر لهم و لأمتهم ، و لعل الصورة الأصغر المتمثلة في الداعية الإسلامية هي المرشد النفسي أو المرشد التربوي ، الذي يكون دوره و عمله كداعية يدعو فيها الناس و الأفراد ، و يكون كموجه و مرشد لهم نحو الهدى ، و طريق الصواب و الخير، و لذلك كان حرياً بنا أن نعطي لمثل هذا الموضوع الاهتمام الكبير ؛ لدراسة هذا الشخص أو الداعية، أو كما نسميه في دراساتنا النفسية في علم النفس ، المرشد أو المسئول عن التوجيه و الإرشاد و نصح الآخرين لما فيه خير لهم و للآخرين ، وصولا بهم إلى أعلى مستويات الصحة النفسية و الاجتماعية و الانفعالية ، و صدق تعالى في قوله : " يا أيها الناس قد جاءكم موعظة من ربكم و شفاء لما في الصدور و هدى و رحمة للمؤمنين " (يونس : 52).

إنه في كل يوم يشهد فيه العالم تطور جديد في مجال علم النفس ، و اتساع كبير في آفاقه لدرجة أصبح يطلق عليه البعض ، اصطلاح العلوم النفسية أو العلوم السلوكية ، و ليس فقط علم النفس، و في كل يوم تزداد فيه الحاجة إلى خدمات علماء النفس و باحثيه ، و أخصائيه ؛ نظراً لتغير نمط الحياة و تعقدها ، و نظراً لظهور مشاكل جديدة و موضوعات جديدة ، تتطلب الرعاية السيكولوجية ، سواء في مجال البحث أو الدراسة أو الممارسة، لذلك ظهرت العديد من فروع علم النفس ، و منها : علم النفس البيئي و القضائي و القانوني و الإداري ...الخ .

و لعل الأهم في موضوعنا هذا ، هو علم النفس المدرسي ،أو الإرشاد النفسي المدرسي.

و نظراً لحاجة طلاب المدارس للرعاية النفسية الوقائية و الإرشادية و العلاجية ، فقد أصبح هناك اهتمام ملحوظ بمهنة الإرشاد ، و بتعيين و توظيف مرشد و أخصائي نفسي مدرسي يعمل في الإطار الطلابي ، أو المرشد النفسي العامل في شتى مؤسسات و مراكز المجتمع الاجتماعية و غيرها (العيسوي ، 1999: 143).

و نلاحظ مدى المعاناة التي يعانيها مديرو و مديرات المدارس ، أو المؤسسات الاجتماعية النفسية الأخرى في التعامل مع المشاكل المختلفة التي يتعرض لها الطلبة ؛ لعدم وجود مرشد في مدارسهم ، مما يدفعهم إلى تحويل تلك المهمة إلى بعض المعلمين ، أو القيام بها بأنفسهم ، على

حساب أعمالهم المتراكمة، و غالباً لا يخرجون بنتائج إيجابية ؛ لعدم تأهلهم أو لضعف قدرتهم في التعامل مع تلك المشكلات ، مما يؤثر على سير العملية التعليمية في مدارسهم(الشريدة ، 2004 : 98).

لذلك لا يمكن القول بأن الخدمة الإرشادية منتشرة أو متقدمة في العالم العربي ، و لعل ذلك يعود لسببين:

الأول : هو عدم وضوح الآثار الإيجابية للخدمة النفسية .

الثاني : هو عدم وجود تعريف ملائم للخدمة الإرشادية النفسية ، و الاتفاق عليه و تخطيط هذه الخدمة على أساس توجيهات التعريف (عبد الفتاح ، 2004 : 65).

إن عوامل التشرد و التهجير، و فقدان الحيوية السياسية ، و الضغوط الاقتصادية وما تبعها من ظواهر فقدان العمل ، و تفشي البطالة ، كان لها أثر كبير في فقدان الأمن النفسي لدى الأفراد ، إضافة إلى التغيرات الثقافية الجديدة ،التي تسربت إلى بعض الشباب من المجتمع الإسرائيلي ، و غيره ، وما يتبعها من عدم توافق خلقي ، و انحرافات سلوكية غير مألوفة و اهتزاز قيمة الحق ، و العدل و الخير ، والتي تؤدي إلى اهتزاز شعور الفرد بنفسيته ، كل ذلك و غيره كانت مبررات و دواعي ، لوجود العديد من الاضطرابات و المشكلات النفسية و السلوكية الانفعالية .

لذا أخي المرشد الاجتماعي أو النفسي أو التربوي ، إن دورك كبير و جسيم و تقع على عاتقك مسئوليات ذلك التفكك و التدهور الاجتماعي ، و لذلك ينبغي عليك أن تكون باحثاً اجتماعياً و طبيباً نفسياً و مربياً و أباً وواعظاً و مصلحاً ، حتى تسهم في بناء هذا المجتمع و تحقق التوافق الاجتماعي لأفراده(عبد المنعم ، 1996: 321).

إن حاجة الشعب الفلسطيني إلى خدمات التوجيه و الإرشاد تعد أكثر حاجة عن غيره من الشعوب ، خاصة فئة الشباب و الصغار و الكبار؛ نظراً للظروف الخاصة التي يعيشونها ، و التي أسفرت عن وقوعهم فريسة للاضطرابات النفسية و الاجتماعية ، إضافة لكونهم ينفردون بصراعاتهم النفسية الخاصة ؛ لذلك أصبح في حكم الواقع الذي لا مناص منه، تقديم الخدمات التوجيهية والإرشادية للشباب الفلسطيني ، بصفة خاصة، و العربي عامة ، حيث لا شك بكونها ضرورة ملحة ، من خلال مد يد العون لهم حتى ، لا تهدر طاقاتهم ، و تعطل مجهوداتهم ، و كي يجدوا التوجيه الذي يناسبهم ، عن طريق مساعدتهم في أن يؤهلوا أنفسهم مع ما يتناسب مع إمكانياتهم و قدراتهم .

إن خدمة التوجيه و الإرشاد ، رغم أهميتها للشباب لكنها ليست قاصرة عليهم ، فهناك العديد من المستويات و الفئات الاجتماعية ، التي يمكن أن تقدم فيها تلك الخدمات ، سواء كان ذلك على صعيد المدارس للشباب الطلاب، أو الفئات الأخرى من الراشدين كالآباء و الأمهات ، عبر مراكزهم و منازلهم ، أو مؤسساتهم المختلفة(الخطيب ، 2004: 330).

لكن.... لما كان الشباب أكثر تأثراً بكل ما هو جديد ، و أكثر تفاعلاً مع التطورات ، و أكثر عرضة للتغيرات الاجتماعية ، و تعقيدات الحياة ؛ لذلك فهم أحوج من غيرهم إلى حماية عقولهم من التلوث الفكري ، و لما كانت المدرسة مكاناً لتجمع الطلاب الشباب بأعداد كبيرة ، مما يسهل انتشار أفكار و أراء سيئة بسرعة شديدة ، و أكثر عرضة لظهور العديد من السلوكيات و العادات السيئة ، و مكان و تربة ، قد تكون خصبة لظهور العديد من المشكلات النفسية و الانفعالية و السلوكية ، فكان حرياً بل من المهم جداً وجود التوجيه لهذه الفئة و غيرها ، ليكون كموجه لهم نحو الصواب لما فيه الهداية و الخير لهم(عمر ، 1999: 32).

و لقد أعطى الدين الإسلامي الاهتمام الكبير للإرشاد ، فقد جاء الإسلام لهداية الإنسان و توجيهه و إرشاده ؛ لتخليصه من الجهل و الضلالة و الأخلاق الرذيلة ، و لقد أحدث الإسلام تغيرأ كبيرا في نفوس الناس و عقولهم و أفكارهم و عاداتهم و سلوكياتهم ، و قام بتغيير الأفكار الخاطئة ، و إعطاء معنى جديد للحياة ، و علّم الإنسان منهجاً جديدا في الحياة ، و أسلوبا جديدا في التفكير ، و طريقةً جديدةً في النظر فيها إلى نفسه ، و إلى الآخرين ، و إلى الكون عامة ، و علّمه أساليب جديدة ، في السلوك و الأخلاق و التفاعل الاجتماعي ، و علّمه القيم الإنسانية ، لذلك فالناظر لآيات ا في القرآن الكريم ، و الأحاديث و أقوال النبي في سنته (صلى ا عليه و سلم) ، يجد من يرشد، و يوجه، و يهدي، و يقوم، و يعدل السلوك ؛ فالإنسان في حاجة للعمل بهذه الأحاديث و السنن و الآيات القرآنية ؛ لتكون على رأس الهداية و الرشاد ، و الأدلة على ذلك كثيرة ، و منها على سبيل الذكر،و ليس الحصر ، قوله تعالى: " من يهدِ الله فهو الْمهتَدِي ومن يضلِلْ فلَن تَجِد له وليا مرشِدا " (الكهف : 17).

و في حديث النبي صلى ا عليه و سلم:" عليكم بسنتي و سنة الخلفاء الراشدين من بعدي"(أحمد ، الترمذي ، أبو داود : 205).

لذلك فإن شريعتنا الإسلامية لها السبق الأول في دراسة و تناول مثل هذه الموضوعات(الخطيب ، 2004: 76).

و لقد أشارت العديد من الدراسات الميدانية و الدعوات الفكرية إلى الحاجة الماسة للمرشد النفسي المدرسي في المجتمع و التي منها:

لقد أوضح (محمد و فتحي) أن الأنماط الحديثة في المنهج المدرسي أن تكون مشتملة على نظام التوجيه و الإرشاد النفسي(مجاور ، الديب ، 68:1977).

أما (سعد) فقد وجد أن الشباب في حاجة ماسة إلى التوجيه و الإرشاد النفسي في مدارسهم الثانوية ، حيث يمكن للمرشد النفسي أن يزودهم بالمعلومات الدراسية و المهنية(جلال ، 130:1967).

و أشارت (منيرة) إلى ما جاء بخصوص الحاجة إلى المرشد النفسي المدرسي في نتائج بحثها الميداني على المراهقات في مصر(حلمي، 1965 :213) .

و أشارت (ماهر) عن حاجة التوجيه النفسي للمراهقين و المراهقات في دراسة في دولة الكويت (عمر ، 1983: 35).

و لقد تناولت مجموعة أخرى من الدراسات خصائص المرشد النفسي و منها :

دراسة (هامرين و يولسون) (ham ruin , uolsun) ، و نتائج الدراسة تناولت آراء واحد و تسعين مرشدا نفسيا حول الخصائص المشتركة التي يجب توفرها في شخصية المرشد النفسي(هامرين ، 1950: 430) (ham ruin).

و أشار (أريكل) (ariykal)إلى الصعوبات الأساسية ، التي واجهت تحديد بعض خصائص المرشدين النفسيين في الدراسات الميدانية المتعلقة بها (أريكل ، 1950 : 312).

و أشار (تيلر) (tiller) إلى الخصائص المشتركة التي يفضلها المسترشدون ،في شخصيات المرشدين النفسيين(تيلر ، 1969 :512).

و أشار (جونز) (goons)، إلى أنه هناك ملخص عن الخصائص التي تشترك فيها شخصيات المرشدين النفسيين (جونز ، 1970: 312).

و الآن... و بعد هذه الاهتمامات الملحوظة لمثل هذه الدراسات النفسية ، إذن ما هي الأهمية التي تدفعنا إلى تناول هذا الموضوع ؟ هذا ما سوف يتم معرفته أثناء عرضنا لأهمية الدراسة.

مشكلة الدراسة

لما كان الطالب هو محور العملية التربوية ، التي من أجله وجدت هذه العملية ، و لما كان الاعتقاد بأن نموه و تطوره العلمي و الفكري ، لن يتحقق إلا برعاية كاملة توفرها له التربية ، بتدعيم كامل من المجتمع ، و لما كان المجتمع الإسلامي يحث و يحرص على اتخاذ كل ما من شأنه حماية و رعاية هذا الطالب ، وفق العقيدة الإسلامية ؛ لذا كان النظام التربوي الحديث في المجتمع الإسلامي ، يدعو إلى تطبيق برامج منظمة لخدمات التوجيه و الإرشاد النفسي في المدارس ، و من أجل تنفيذ و إدارة الأنشطة المختلفة التي تقوم بها هذه الخدمات، على الوجه الأكمل ، يجب أن تدعم بالتسهيلات البشرية و المكانية و المادية اللازمة لها ، و ذلك باختيار المواد ، و تدريب القائمين بها ، بناء على ما يتوفر لديهم من رغبة في مساعدة الطلاب و رعايتهم ، و توفير الأماكن الملائمة التي تمارس فيها هذه الأنشطة بالكفاءة المطلوبة ، و تحضير و تجهيز المطبوعات و الاختبارات و النشرات اللازمة ، لإتمام برامج التوجيه و الإرشاد النفسي على أسس علمية سليمة .

و قد أثير كثير من الجدل حول أهمية المرشد النفسي المدرسي ، غير أن هناك العديد من العوامل الكثيرة التي أدت إلى وجود المرشد و الحاجة الماسة إليه ، و منها : التقدم التكنولوجي و التغيرات الاجتماعية الناشئة عنه ، و الزيادة المطردة في سكان العالم و أثرها على استيعاب المدارس لها ، و التطور الفكري التربوي ، و التيارات الفكرية و السياسية و الاقتصادية المتصارعة و ظاهرة القلق الناجمة عنه و كذلك واقع الحال الصعب لذا أضحى الإرشاد ضروري .

هذه العوامل و غيرها من العوامل ، دعت و كانت الدافع الأول بوجود مهنة أو برامج التوجيه و الإرشاد و المرشد النفسي المدرسي، لذلك فإن مشكلة الدراسة تظهر من خلال مدى الحاجة الماسة لوجود برامج التوجيه و الإرشاد و المرشد النفسي ، سواء العامل في المدرسة بين الطلاب ، أو في شتى المؤسسات الاجتماعية و النفسية الأخرى ، فإن المشكلة تكمن في مدى توفر مرشد نفسي، و برنامج إرشادي يعمل من خلاله هذا المرشد ، فكان موضوع الدراسة و المشكلة هو: " دراسة تقويمية لأداء المرشد النفسي ، والصورة التي هو عليها ، والعمل على تحسينها على أفضل وجه ممكن ، لكي يتماشى مع متطلبات العصر و التطور و يشبع حاجات الآخرين، و يقوم بخدمات حقيقية يستفاد منها " و تتضح مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية، التي تكشف عن مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي ، و عن المتغيرات التي تؤثر في دوره التربوي ، و النفسي ، و المهني .

تساؤلات الدراسة

إن مشكلة الدراسة تحددت في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

1- ما مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي ، كما يراه مشرفو التوجيه و الإرشاد النفسي و مدراء المدارس ؟ .

و من هذا السؤال الرئيسي تتفرع الأسئلة الفرعية التالية :

2- ما علاقة مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد النفسي، بالرضا عن المهنة ؟ .

3- هل توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لأداء المرشد النفسي تعزى للجهة التي يعمل بها المرشد (وكالة الغوث الدولية _ أو _ وزارة التربية و التعليم) ؟ .

4- هل توجد علاقة بين مستوى الأداء الوظيفي لأداء المرشد النفسي ،و سنوات الخبرة ؟ .

5- هل توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لأداء المرشد النفسي ، تعزى لعامل الجنس؟.

مبررات الدراسة

إن الحاجة الملحة لوجود برامج التوجيه و الإرشاد ، و وجود المرشد النفسي له العديد من الدوافع و المبررات ، هذه المبررات و العوامل ، أدت إلى وجود حاجة ماسة لمثل هذه البرامج ، و وجود المرشد النفسي، و من الضروري جداً تناول هذه الموضوعات بشيء من التفصيل ، حتى يتم التعرف على المرشد النفسي و خصائصه و أدواره ، و المعوقات التي تعوقه أثناء عمله و الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها ، و ماهية الخدمات التي يقدمها. كل ذلك و غيره يولّد لدينا مبرر حقيقي و دافع ضروري ، نحو تناول هذا الموضوع بشيء من التفصيل لنتعرف معاً ، على مدى الحالة التي عليها المرشد النفسي في مدارسنا اليوم، ونعمل سوياً ، من أجل تقديم المساعدات اللازمة ؛ حتى نستطيع الوقوف على مناطق الضعف و العمل على تطويرها و إصلاحها، و على مناطق القوة و تعزيزها ، و النمو و الرقي بمهنة التوجيه و الإرشاد النفسي ، إلى أفضل مستوى ممكن ، هادفين إلى وصول الآخرين و الأفراد الذين تقوم عليهم هذه الخدمات ، إلى أعلى مستويات الصحة النفسية من خلال هذه الدراسة و غيرها من الدراسات ، التي تعطى الكثير من الاهتمام للعملية الإرشادية و المرشد النفسي .

أهداف الدراسة

حيث أن الدراسة تهدف إلى تحقيق ما يلي:

1- معرفة مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي ، و تقويم الحالة التي هو عليها في أدائه.
2- معرفة العلاقة بين مستوى الأداء الوظيفي لأداء المرشد النفسي ، و مدى رضاه عن مهنته.
3- التعرف على الفروق في مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي ، التي تُعزى لعامل الجنس (ذكر – أنثى) .
4- التعرف على الفروق في مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي ،وفقاً لمتغير جهة العمل (وكالة _ حكومة).
5- معرفة العلاقة بين سنوات الخبرة ، و مستوى الأداء الوظيفي لأداء المرشد النفسي .

أهمية الدراسة

أن أهمية الدراسة تبرز من خلال الآتي :

1- تمثل الدراسة الحالية محاولة هادفة للمساهمة في تقييم حالة المرشد النفسي التي هو عليها الآن في مدارسنا .
2- التعرف على جوانب القوة و الضعف في مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي .

3- تناول موضوعاً حيوياً و جديداً ، يهم و يخدم العاملين في الميدان التربوي و النفسي من معلمين و مديرين و أولياء الأمور و باقي شرائح المجتمع و يهم كذلك ، صانعي القرار التربوي من أجل رفع المستوى التربوي بشكل عام ، و المستوى الإرشادي و التوجيهي بشكل خاص .

4- قد تساعد كل من هو مهتم بالعملية الإرشادية ، سواء في الوزارات و المؤسسات التعليمية أو المراكز الاجتماعية و كل من هو مهتم و يعتني بهذه المهنة و هذا البرنامج لمعرفة ماهية التوجيه و الإرشاد ، أو دراسة هذا البرنامج و القائمين على العمل به ، و الحالة التي هم عليها .

5- قد يستفيد منها الدارسون و المهتمون بالعملية الإرشادية ، و الآخرين ، و قد تزيد من رصيد المعرفة ، و تعتبر إضافة جديدة في مجال دراسات التوجيه و الإرشاد و المرشد النفسي .

مصطلحات الدراسة

لعل موضوعات التوجيه و الإرشاد النفسي متنوعة و متعددة المفاهيم و هي كثيرة و لكل منها دوره المحدد و لكن سوف يتم التعرض لبعض المفاهيم الخاصة و المهمة في موضوع دراستي هذه و من هذه التعريفات :

التوجيه و الإرشاد النفسي المدرسي – المرشد النفسي – المسترشد - التقييم – الأداء – الرضا عن المهنة .

التوجيه و الإرشاد النفسي المدرسي:

التوجيه و الإرشاد النفسي للفرد ، حيث يتضمن الخدمات المقدمة في المراحل التعليمية الثلاثة الابتدائية ، المتوسطة ، الثانوية ، مغطياً الخدمات التي تشملها برامج التوجيه النفسي في المدارس ،و ذلك بهدف مساعدتهم على التكيف و التوافق المدرسي من أجل رفع كفاءتهم التعليمية و حل مشكلاتهم الشخصية و الاجتماعية و التربوية و المهنية(عمر، 1999 : 138).

المرشد النفسي:

بعد اطلاع الباحث على العديد من التعريفات للمرشد النفسي يمكن تعريفه إجرائيا بأنه : هو شخص يتم إعداده أكاديمياً و نظرياً و علمياً و عملياً و يتم تزويده بالمعلومات العلمية، و المهارات المهنية و الأكاديمية و التطبيقية في أقسام علم النفس بالجامعات ، و يتم تدريبه في مراكز الإرشاد النفسي و العيادات النفسية ، و في المدارس، و يتم تحت إشراف الأساتذة و

الخبراء ، وذلك لأن المرشد النفسي ،هو الشخصية العلمية الأولى التخصصية المسؤلة بدرجة رئيسية عن الإرشاد و التوجيه ، و تقديم الخدمة النفسية و الاجتماعية للآخرين .

و من الملاحظ أن هناك أنواع رئيسة من المرشدين و هم :

1- المرشد النفسي التربوي:

الذي يعمل بوزارات التربية و التعليم العالي (المرشد المدرسي)، و هو محور دراسة الباحث الحالية ؛ لأن عملية التقويم سوف تقتصر في هذه الدراسة على المرشد النفسي أو التربوي ، الذي يقدم الخدمات النفسية و الاجتماعية للطلاب، ويساهم في مساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم، وتحقيق الصحة النفسية و الاجتماعية لديهم، و توفير البيئة و المناخ الدراسي المناسب لهم .

2- المرشد النفسي العلاجي:

الذي يعمل في العيادات النفسية و الصحية و المستشفيات .

3- **المرشد النفسي المهني:** و يعمل في المؤسسات الصناعية .

4- **المرشد النفسي العسكري** : يعمل في الميدان العسكري و القرارات المسلحة(شقير، 2002:191).

المسترشد أو" العميل" :

هو مركز العملية الإرشادية و مرجعيتها و غايتها، و هو الذي سوف يتم تقديم المساعدة و العون له من قبل الآخرين ، فقد يكون المسترشد يمثل (الأب ، أو الأم ، أو الطالب ، أو الأخ ، أو المعلم، أو المدير ....الخ) و يتم تقديم المساعدة و العون للمسترشد ، نظراً لحاجته لخدمات التوجيه و الإرشاد ، سواء على الصعيد الدراسي في حل المشكلات الدراسية التي تواجه مسيرته التعليمية ، أو على الصعيد الاجتماعي مع الرفقاء و الآخرين ، أو على الصعيد الأسرى، فالمسترشد لديه الصعوبات ، أو يتعرض للعديد من المشكلات و يعانى من عدم التكيف ، ويحتاج إلى تحقيق الصحة النفسية ؛ لذلك يحتاج إلى الدعم و المساندة و التوجيه ، من قبل الآخرين ، فقد يكون المرشد النفسي واحد منهم (شقير ، 2002 : 200).

التقييم :

يعرف التقييم إجرائيا بأنه " عملية تربوية تتطلب الدراسة المستفيضة ، و البحث و الإمعان و التحقيق و التمحيص و التثمين للموضوع المراد تقييمه، و هذا يتطلب العمل المنظم لجمع المعلومات بطريقة صادقة و موضوعية ، ثم تحليلها و تفسيرها ، وتقويمها بهدف التوصل إلى النتائج ، التي من خلالها يمكن الحكم على قيمة موضوع و بيان حسناته و سيئاته ، بهدف اتخاذ قرار و اتخاذ إجراءات فعلية سليمة لسد النقص ، و الإصلاح على أن يجري بنزاهة و أمانة، فهي عملية موضوعية تتم في ضوء معايير محددة و محكات صادقة (دروزة ، 1987: 14).

الأداء :

ما يقوم به الفرد في مجال يتطلب فعلاً أو عملاً أو انجازاً ، حيث يقوم البعض بتسمية هذا العمل و الفعل بالأداء ، لأن كلمة أداء أكثر شمولية من الإنجاز ، و أيضاً لأن كلمة الأداء تنطوي على الإنجاز ، لمهنة ما و القيام الفعلي و الحقيقي بها ، مثل الطباعة على الآلة الكاتبة ، أو الضرب على آلة موسيقية ، أو القيام بتمرين رياضي ، أو إنجاز خطاب يلقيه الفرد أمام الآخرين ، أو إعداد تقرير عن رحلة استطلاع قام بها الفرد ، و أن اختبارات الأداء ، هي ذلك النوع من الاختبارات التي ترمي إلى قياس أداء الفرد في فعل و إنتاج ما أو ذلك النوع من الاختبارات، التي تهتم بمتطلبات المهارة (الرفاعى ، 1982: 319).

الرضا عن المهنة :

هو درجة إشباع حاجات الفرد المهنية ، و يتحقق هذا الإشباع نتيجة عوامل متعددة ، منها العوامل الخارجية مثل بيئة العمل ، و العوامل الداخلية مثل العمل ذاته ، و تلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله ، راغبا فيه مقبلا عليه دون تذمر ، و محققا لطموحاته و رغباته ، وميوله المهنية و متناسبا مع ما يريده الفرد من عمله ، و بين ما يحصل عليه في الواقع(المشعان ، 1993 : 574).

حدود الدراسة

الحدود الزمنية:

لقد تم إجراء هذه الدراسة على المرشدين النفسيين العاملين في المدارس ، في العام الدراسي 2006- 2007م حيث بدأ العمل بها في شهر (مارس) 2006، و تم الانتهاء منها في شهر (ديسمبر) 2007 .

الحدود المكانية:

حيث تم إجراء هذه الدراسة ، في المدارس التي يعمل بها المرشدين النفسيين العاملين في مدارس وزارة التربية و التعليم الحكومي ، و المرشدين النفسيين العاملين في وكالة الغوث الدولية في غزة في فلسطين .

الحدود البشرية:

حيث تم تطبيق هذه الدراسة على المرشدين النفسيين (الذكور ، الإناث) العاملين في كل من وزارة التربية و التعليم الحكومية، و وكالة الغوث الدولية (الأونروا) و تم الاستعانة بكل من مدراء المدارس ، و مشرفو التوجيه و الإرشاد النفسي العاملين في كل من وزارة التربية و التعليم ، و وكالة الغوث الدولية ، لإجراء عملية التقييم على مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين .

منهج الدراسة

حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ؛ لمناسبته لهذه الدراسة ،و يعرف المنهج الوصفي التحليلي: " بأنه المنهج الذي يتناول أحداث و ممارسات قائمة و متاحة للدراسة دون أن يتدخل الباحث في مجرياتها و على الباحث أن يتفاعل معها بالوصف و التحليل "(الأغا، 1997 : 41) .

الفصل الثاني

(الإطار النظري)

* المبحث الأول : التوجيه و الإرشاد النفسي.

أولاً: ماهية التوجيه و الإرشاد:

ثانياً: الحاجة إلى الإرشاد النفسي:

ثالثاً: مجالات التوجيه و الإرشاد النفسي:

* المبحث الثاني : الرضا الوظيفي.

المبحث الأول: التوجيه و الإرشاد النفسي

مقدمة

التربية الحديثة تولي اهتماما وعناية بالتلميذ ، من جميع جوانبه سواء الحسية أو العقلية أو الاجتماعية أو النفسية ، لذا فهو يحتاج إلى توجيه و إرشاد من خلال مؤسسات التوجيه و الإرشاد التربوية ،باعتبارها جزءأ لا يتجزأ من العملية التعليمية .

و أصبح من المهم دخول خدمات الإرشاد النفسي إلى مؤسساتنا التعليمية ، بل و في كل مؤسسات المجتمع ، و هذه قضية تربوية نفسية مجتمعية ، تستحق الاهتمام و الدراسة و المتابعة ، ومن المفروض طالما أن مجتمعاتنا قد تأخرت في إدخال خدمات الإرشاد النفسي وقتاً طويلاً- قارب على قرن كامل من الزمان-،أن نبدأ من حيث انتهى الآخرون(زهران ، 2004 : 7).

و من المعروف أن الإرشاد و التوجيه يعد ضرورة تربوية ، و اجتماعية ملحة و ليس ترفاً تسعى لتحقيقه الإدارة المدرسية ، كما تؤكد ذلك البحوث و النظريات، و ذلك لاعتبارات عديدة ، و منها : تطور التعليم في مفاهيمه وأهدافه و أساليبه، و اهتمام التعليم بشخصية المتعلم في جوانبها النفسية و الاجتماعية و السلوكية ، و ظهور بعض المشكلات الرئيسية بالمدرسة ، مثل مشكلة المتأخرين دراسياً ، و التعامل مع المتفوقين علمياً ، هذه الاعتبارات و غيرها ، توضح ضرورة الإرشاد و التوجيه الطلابي فالإدارة المدرسية تحقق عن طريق الإرشاد و التوجيه الطلابي الكثير من الأهداف و التي منها :

المساهمة في تشكيل سلوك الطلاب و قيمهم داخل المدرسة و خارجها ، و مساعدتهم في تخطي العقبات التي تعترض طريق نجاحهم، وتحول دون تحقيقهم لأهدافهم(السميح ، 2004 : 85).

و لقد أثبتت الدراسات الميدانية التي أجريت في العالم العربي ، على أن هناك حاجة ملحة إلى خدمات التوجيه و الإرشاد ، و ذلك في مراحل التعليم المختلفة (حسنين ، د ت : 85).

فالشباب في مراحل التعليم المختلفة ، يمر بمراحل نمائية بالغة الدقة، تحتاج إلى تفهم واضح و دقيق ، بهدف تقديم المساعدة اللازمة ؛ حتى يتمكنوا من اجتيازها بسلام و أمان، هذا مع الأخذ بالاعتبار ، محاولة تضييق الفجوة الكبيرة بين أمالهم و طموحاتهم و توقعاتهم من جهة، و بين واقعهم الحياتي المعيشي من جهة أخرى .

لذلك كله أصبح في حكم الواقع الذي لا مناص منه أن تقديم الخدمات التوجيهية و الإرشادية للشباب الفلسطيني بصفة خاصة، و الشعب العربي ، و باقي الشباب بصفة عامة تبقى ضرورة ملحة من خلال مد يد العون لهم، كي لا تهدر طاقاتهم و تعطل مجهوداتهم، و كي توجه إلى ما يناسبها من أداء عن طريق مساعدتهم في أن يؤهلوا أنفسهم بما يتناسب و إمكاناتهم و قدراتهم الذاتية، و استغلالها و توظيفها توظيفاً امثلاً، كما أنه من الممكن مساعدة هؤلاء الشباب

على مواجهة المتغيرات الجديدة و المتوقعة، و ذلك من خلال مساعدتهم على أن يتفهموا أنفسهم بواقعية، من خلال تيسير سبل التكيف النفسي و الاجتماعي لهم، من خلال خلق المناخ المناسب لتحقيق ذواتهم، و تطوير قدراتهم الشخصية و إمكاناتهم في كافة ميادين حياتهم العملية .

إن خدمات التوجيه و الإرشاد – رغم أهميتها للشباب – لكنها ليست قصراً عليهم، فهناك العديد من المستويات و الفئات الاجتماعية ،التي يمكن أن تقدم لهم تلك الخدمات، و لعل المساندة في خدمات التوجيه و الإرشاد، التي تقدم إلى كل فرد من أفراد المجتمع، تعد من أبرز الخدمات الاجتماعية التي يتلقونها في البعد الرئيسي المتمثل في نوعية و جودة الخدمات الإرشادية، و كذلك البعد الأفقي المتمثل في شمولية الخدمات لكافة مجالات الحياة، فالأسرة و المدرسة و المصنع و مؤسسات الخدمة الاجتماعية و مراكز الخدمات الطبية و الصحية و النفسية ...الخ من المؤسسات التي تعمل في المجتمع، تعتبر حقلاً واسعاً لتقديم الخدمات التوجيهية و الإرشادية ،على المستوى الفردي و الاجتماعي .

لذلك سوف يتم إن شاء ا ، التعرف على ماهية التوجيه و الإرشاد ، وبجوانبه المختلفة لمعرفة ماهيته في شريعتنا الإسلامية ، و التراث العربي، و مبادئه و الأسس التي يقوم عليها ، و الطرق المستخدمة في الإرشاد ، و التعرف على بعض المفاهيم و المصطلحات الخاصة بمجال الإرشاد و التوجيه النفسي ، ثم التعرف على المرشد المدرسي العامل في الإطار الطلابي، من حيث وظائفه و خصائصه و المعوقات التي تواجهه ... الخ، ثم المجالات المستخدمة فيها برنامج التوجيه و الإرشاد و أساليبه .

أولاً: ماهية التوجيه و الإرشاد:

يعرف (مايرز) (mares) التوجيه و الإرشاد التربوي "بأنه العملية التي تهتم بالتوفيق بين الفرد ، و بما له من خصائص مميزة ،من ناحية و الفرص الدراسية المختلفة، و المطالب المتباينة من ناحية أخرى و التي تهتم بتوفير الأعمال التي تؤدي إلى نمو الفرد و تربيته(قطامي ، 1992 : 16).

فالتوجيه و الإرشاد في مفهومهما الواضح، يعملان لتقديم النصيحة و المساعدة النفسية و الاجتماعية اللازمة لمساعدة جميع أفراد المجتمع ليساعدوا أنفسهم على اجتياز ما يعترضهم من مشكلات، ليتمكنوا من إعادة مسار حياتهم إلى الحالة التي يستطيعون من خلالها العيش بأمن و أمان، و يتحقق لهم النمو المتكامل نفسياً و اجتماعياً و جسمياً و أكاديمياً.

من هنا يتضح لنا أن خدمات التوجيه و الإرشاد ، يمكن أن تعمل في أربعة أبعاد مختلفة هي:

أولاً: البعد الوقائي:

و يتمثل في الخدمات التوجيهية الوقائية التي يتلقاها أفراد المجتمع ، بغرض الوقاية من المشكلات التي قد يتعرضون لها .

ثانياً: البعد العلاجي:

و يتمثل في الخدمات الإرشادية العلاجية ، التي يتلقاها أفراد المجتمع لعلاج المشكلات التي يتعرضون لها.

ثالثاً: البعد النمائي:

و يتمثل في الخدمات التوجيهية و الإرشادية ، التي يتلقاها أفراد المجتمع بشكل مستمر و دائم و ملازم لجميع مراحل النمو لديهم كأفراد أو جماعات ، خلال حياتهم بأساليبها و أشكالها المختلفة على المستوى النفسي و الاجتماعي و الاقتصادي و الأكاديمي و الانفعالي ...الخ .

رابعاً: بعد الأزمات و الطوارئ:

و يتمثل في الخدمات التوجيهية و الإرشادية، التي من المتوقع أن تكون جاهزة ليتلقاها أفراد المجتمع في ظروف طارئة ،من المأمول أن تكون الخدمات التوجيهية و الإرشادية على أهبة الاستعداد لتقديمها حالما يكون داعٍ لها .

أولاً: التوجيه و الإرشاد في التراث العربي و الإسلامي:

أ- التوجيه و الإرشاد في اللغة :

1- **التوجيه** : يقول (ابن منظور) في (لسان العرب) مادة (وجه) وجه: ورد في القران الكريم قال تعالى:" فأقم وجهك للدين حنيفاً " (الروم ، 30)أي اتبع الدين القيم، و تقول: قعدت تجاهك و اتجاهك أي تلقاءك، و اتجهت إليك اتجه، أي: توجهت، لأن أصل (التاء) فيهما (واو)، و وجه إليك كذا: أرسله، و وجهته في حاجة، و وجهت وجهي ، و توجهت نحوك و إليك. و يقال: قاد فلان فلاناً فوجهه، أي انقاد و اتبع، و المواجهة: المقابلة.

2- **الإرشاد:** يقول (ابن منظور) في (لسان العرب) مادة :(رشَد) الرشد و الرشد : نقيض (الغي) ورشَد الإنسان بالفتح يرشد رشداً بالضم و (رشد) يرشد رشداً و رشاداً فهو راشد و رشيد، و هو نقيض الضلال، إذا أصاب واجه الأمر و الطريق) .

و في الحديث الشريف:" عليكم بسنتي و سنة الخلفاء الراشدين من بعدي " (أبو داود ، ج1).

و الراشد: اسم فاعل، من رشَد ، يرشد، رشداً، و أرشدته أنا، و رشده أقره، و أرشده ا ، و أرشده إلى الأمر، و رشَده : هداه، و استرشده:طلب منه الرشد.

يقول تعالى:" لعلهم يرشدون " أي: لعلهم يهتدون، و في الحديث الشريف و إرشاد الضال أي هدايته الطريق و تعريفه، و الرشد: اسم الرشاد و الإرشاد: و الهداية و الدلالة، الرشد من الرشد، وفي أسماء ا – تعالى – :(الرشيد) هو الذي أرشد الخلق إلى مصالحهم أي هداهم و دلهم عليها، و قيل: هو الذي تتناسق تدبيراته إلى غايته على سبيل السداد من غير إشارة مشير و لا تسديد مسدد(خطاب ، 1986 : 6).

ب- التوجيه و الإرشاد في التراث الإسلامي:

1- القرآن الكريم:

وردت مادة (وجه) و مادة (رشَد) سواء بنفس اللفظ أو بمعنى اللفظ ، في أكثر من موضع في القران الكريم، منها ما جاء صريحاً و مباشراً و منها ما ورد ضمناً أو بطريقة غير مباشرة

يقول تعالى: " الَّذِين يستَمِعون الْقَولَ فَيتَّبِعون أَحسنَه أُولَئِك الَّذِين هداهم الله وأُولَئِك هم أُولُوا الْأَلْبابِ" (الزمر ، 18) و في هذه الآية إشارة واضحة على مدى اهتمام القرآن بالهداية و أن هناك ارتباط مابين إتباع الفرد تعاليم الدين الإسلامي ووصوله إلى الهداية و الرشد، و يقول تعالى: " من يهدِ الله فَهو الْمهتَدِي ومن يضلِلْ فَلَن تَجِد لَه ولِيا مرشِدا "(الكهف ، 17).

و المتأمل في قوله تعالى يجد بأن ا قد ربط ما بين الهداية و ما سوف يحققه الإنسان و ربطه ما بين الضلالة و ابتعاد الإنسان عن الهداية و الرشد فكل ذلك مقرون بأعمال و أفعال الفرد، و يقول تعالى: " إِذْ أَوى الْفِتْيةُ إِلَى الْكَهفِ فَقَالُوا ربنَا آَتِنَا مِن لَدنْك رحمةً وهيئْ لَنَا مِن أَمرِنَا رشَدا (10) " (الكهف، 10 :294) و هنا أيضاً إشارة واضحة أن الإنسان دائماً يحاول البحث على طرق ، تكون له بمثابة مفاتيح للهداية و الرشد ، فقد تكون هذه المفاتيح عن طريق أناس يُقتدى بهم أو قصص و عبر ؛لأخذ العبر و العظات منها تكون موصلة بالفرد إلى الرشد و الهداية، و يقول تعالى في أم الكتاب: " اهدِنَا الصراطَ المستَقِيم صِراطَ الَّذِين أَنعمتَ علَيهِم غَيرِ المغضوبِ علَيهِم ولاَ الضالين"(الفاتحة ، 7) .

2- في الحديث النبوي الشريف:

جاء في الحديث النبوي الشريف ،ما هو صريح و واضح لهداية النفس البشرية و إرشادها إلى إتباع طريق الخير و السداد، خصوصاً و أن بعثة الرسول صلى ا عليه و سلم ، جاءت لهداية الناس جميعاً إلى الحق و الخير، و لم يبعث لفئة أو طائفة أو أمة بعينها، حيث يقول صلى ا عليه و سلم: " إنما بعثت للناس كافة " (مسلم ، ج1) ، و جاء في الحديث الشريف أيضاً: " لأن يهدي بك ا رجلاً خير من الدنيا و ما فيها "، و في رواية أخرى " خير لك من حمر النعم " (الشيخان ، أحمد ، ج1)، و في مواضع أخرى ، جاء التوجيه و الإرشاد ضمناً في حديث رسول ا صلى ا عليه و سلم.

يقول الرسول صلى الله عليه و سلم في دور الأسرة في عمليتي التوجيه و الإرشاد من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية، و ضمن تقنيات الإرشاد الأسري " كل مولود يولد على الفطرة، فإنما أبواه يهودانه أو ينصرانه أو يمجسانه" (الشيخان ، ج1) ، و يقول الرسول صلى الله عليه و سلم في نفس الدور الذي تلعبه الأسرة من خلال الإرشاد الأسري:" ما نحل والد ولده نحلة أفضل من أدب حسن" (الترمذي ، ج1) ، و يقول أيضاً: " و لأن يؤدب الرجل ولده خيراً من أن يتصدق بصاع" (الترمذي ، ج1) ، و قول الرسول الكريم صلى الله عليه و سلم في حق الإنسان على الإنسان كأساس لبناء المجتمع السليم القوي، و الذي يخلو من أي صراعات أو أمراض اجتماعية و نفسية، حيث جعل الإيمان ،رهن بمساعدة الناس و حب الخير لهم " لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه " (مسلم ، ج1) ، و يقول صلى الله عليه و سلم في حق المسئولية الاجتماعية لكل أبناء المجتمع صغيراً و كبيراً رئيساً أو مرؤوساً، فقيراً أو غنياً: " كلكم راعٍ و كلكم مسئول عن رعيته " (الترمذي ، ج1).

3 - رأي العلماء العرب و المسلمين :

كان لابن سينا السبق الأول في تقديم الآراء ، حول توجيه الطفل و مسايرة ميوله و توجيهه إلى الصناعة أو المهنة، التي تتفق مع ميوله، فقد ألزم معلم الطفل أن ييسر قريحته، و يزن طبعه و يختبر ذكائه، ثم يختار له الصناعة التي تتفق مع استعداداته و ميوله .

و قد نادي العلامة (الزرنوجي) ،في كتابه (تعليم المتعلم عن طريق التعلم) " بأن لا يشتغل المتعلم بفن قبل أن يتقن الأول، و أن يبدأ بما هو أقرب إلى فهمه و لا يحفظ إلا بعد الفهم"، و قد أكد الإمام (أبو حامد الغزالي) في كتابه (إحياء علوم الدين) و رسالته التي اختار لها عنوان: (أيها الولد) ،على الحاجة المستمرة إلى التوجيه و الرعاية الذاتية للطفل و الفتى ،و تعهدهما بالتربية لحمايته من مؤثرات البيئة غير الموجهة، و يعهد ذلك إلى مربٍ، أو موجه، أو مرشد، أو معلم- مرشد بلغة اليوم ليتخلص من الأخلاق السيئة-، و يغرس بدلاً منها خلقاً حسناً، و هو بذلك يشّبه المعلم بالفلاح و الطفل بالأرض، حيث ينتزع الفلاح من الأرض الأشواك و المعوقات ليحسن الزرع، و يزكي النبات، فتكون الثمار و الأزهار، و قد نادى (ابن سينا) منذ مئات السنين بالالتفات إلى ما يسمى اليوم بـ (السلوك المدخل) للمتعلم، أي استعداده لتعلم موضوع جديد معين، و مراعاة ذلك في تنظيم التعلم الجديد، باعتبار ذلك يعين في التحصيل الأكاديمي الأفضل للمتعلم، فقد أكد العلامة (الزر نوجي) المفهوم نفسه، بينما نادي (الغزالي) بضرورة أن يعمل المعلم على تهذيب المتعلم من الأشواك و المعوقات، التي قد تعلق به فيما يسمى اليوم بـ (تعديل السلوك) (خطاب ، 1986 : 7).

"المقومات الأساسية للتوجيه و الإرشاد في القرآن و الحديث" :

لقد جاء الإسلام لهداية الإنسان، و توجيهه و إرشاده، و لتخليصه من الجهل، و الضلال و العادات السيئة، و الأخلاق الرذيلة، و لقد أحدث الإسلام تغييراً كبيراً في نفوس الناس " في عقيدتهم، و أفكارهم، و عاداتهم، و سلوكهم، و خلقهم " ، لقد قام الإسلام بتغيير إدراك الإنسان لنفسه، و أعطاه معنى جديدا لحياته، و لرسالته الحقيقية في الحياة، و قام بتغيير الأفكار الخاطئة، و العادات القبيحة، و علّم الإنسان منهجاً جديداً في الحياة، و أسلوبا جديداً في التفكير و طريقة جديدة في النظر لنفسه و إلى الناس الآخرين و إلى الكون بأسره، و علّمه أساليب جديدة في السلوك، و الأخلاق، و التفاعل الاجتماعي، كما علمه كثيراً من القيم الإنسانية، و كثيراً من الخصال الهامة للنجاح في الحياة، و التي تعتبر ضرورية لتحقيق الأمن النفسي، و الصحة النفسية (مرسى ، 1976: 83) .

إن المداومة على عبادة ا تعالى، و ذكره في كل وقت، و استغفاره، و الدعاء إليه، يقرب الإنسان من ربه، و يشعره أنه في حمايته و رعايته، و يقوي فيه الأمل في المغفرة، و يبعث في نفسه الشعور بالرضا و راحة البال و ينزل عليه السكينة و الطمأنينة، قال ا تعالى :" الَّذِين آمَنُواْ وتَطْمَئِن قُلُوبهم بِذِكْرِ اللّهِ ألاَ بِذِكْرِ اللّهِ تَطْمَئِن الْقُلُوب " (الرعد ، 28) ، و قال تعالى: " واذْكُروا الله كَثِيرا لعلَّكُم تُفْلِحون " (الجمعة ، 10)، و حقيقة الطمأنينة التي تصير بها النفس مطمئنة أن تطمئن في باب معرفة أسمائه و صفاته، و نعوت كماله إلى خبره ،الذي اخبر به عن نفسه و أخبرت به عنه رسله فتتلقاه بالقبول و التسليم، و الإذعان، و انشراح الصدور له، و فرح القلب به، و قال تعالى: " ما أصاب من مصيبةٍ إلا بإذن ا و من يؤمن با يهد قلبه " (التغابن ،557:11)، قال غير واحد من السلف: هو العبد تصيبه المصيبة فيعلم أنها من عند ا فيرضى و يسلم، فهذه طمأنينة لأحكام الصفات و موجباتها و آثارها في العالم، و هي قدر زائد على الطمأنينة بمجرد العلم بها و اعتقادها، و كذلك سائر الصفات و آثارها و متعلقاتها كالسمع و البصر و العلم و الرضا و الغضب و المحبة ، فهذه طمأنينة الإيمان، و لا يمكن حصول الطمأنينة الحقيقية إلا با و بذكره كلامه الذي أنزله على رسوله كما قال تعالى: " الَّذِين آمَنُواْ وتَطْمَئِن قُلُوبهم بِذِكْرِ اللّهِ ألاَ بِذِكْرِ اللّهِ تَطْمَئِن الْقُلُوب" (الرعد، 28) ، فإن طمأنينة القلب ، سكونه و استقراره بزوال القلق و الانزعاج و الاضطراب عنه، و هذا لا يتأتى بشيء سوى ا تعالى و ذكره البتة، و قد ذكر الرسول صلى ا عليه و سلم أهمية ذكر ا تعالى في بث الطمأنينة و السكينة في النفس، فعن أبي هريرة و عن أبي سعيد أن رسول ا صلى ا عليه و سلم قال:" لا يقعد قوماً يذكرون ا إلا حفتهم الملائكة، و غشيتهم الرحمة، و نزلت عليهم السكينة، و ذكرهم ا فيمن عنده " (الشيخان ، ج1) ، و ذكر ا تعالى يقرب العبد من ربه، فيشمله الرب برعايته، و يفيض عليه بنعيم رضوانه، فيغمره الشعور

بالطمأنينة و الأمن النفسي، فعن أبي هريرة أن رسول ا صلى ا عليه و سلم قال: " يقول ا تعالى:" أنا عند ظن عبدي بي، و أنا معه إذا ذكرني، فإن ذكرني في نفسه ذكرته في نفسه، و إن ذكرني في ملأ ذكرته في ملأ خيراً منهم، و إن تقرب مني شبراً تقربت إليه ذراعاً، و إن تقرب إلي ذراعاً تقربت إليه باعاً، و إن أتاني يمشي أتيته هرولة" (أبوداد ، ج1) ، و الدعاء ذكر و عبادة، و له من الفضل و الثواب ما للذكر و العبادة، فعن النعمان بن بشير أن رسول ا صلى ا عليه و سلم قال:" الدعاء هو العبادة، ثم قرأ: " قال ربكم ادعوني أستجب لكم ، إن الذين يستكبرون عن عبادتي سيدخلون جهنم داخرين " (القاضي و آخرون ، 1981 : 57).

إن في الدعاء راحة للنفس، و شفاء لها من الكرب و الهم و القلق، لأن الداعي يأمل في استجابة ا تعالى له تصديقاً لقول ا تعالى: " وإِذَا سأَلَك عِبادِي عني فَإِني قَرِيب أُجِيب دعوةَ الداعِ إِذَا دعان فَلْيستَجِيبواْ لِي ولْيؤْمِنُواْ بِي لَعلهم يرشُدون "(البقرة ،28).

و من أفضل أنواع الذكر قراءة القرآن، فإن لذلك فضلاً عظيماً في تصفية القلب، و شفاء النفس، قال ا تعالى: " ونُنَزلُ مِن الْقُرآن ما هو شِفَاء ورحمةٌ للْمؤْمِنِين " (الإسراء ، 82) ، و قال تعالى: " يا أَيها الناس قَد جاءتْكُم موعِظَةٌ من ربكُم وشِفَاء لما فِي الصدورِ وهدى ورحمةٌ للْمؤْمِنِين" (يونس ، 57) ، و قال أيضاً: " قُلْ هو لِلذِين آمنُوا هدى وشِفَاء والذِين لَا يؤْمِنُون فِي آذَانِهِم وقْر وهو علَيهِم عمى أُولَئِك ينَادون مِن مكَانٍ بعِيدٍ "(فصلت، 44).

و قراءة القرآن تغفر الذنوب، و تضاعف الحسنات، و تقوي الأمل في دخول الجنة، و هي لذلك علاج للقلق الناشئ عن الشعور بالذنب، فعن عبد ا بن مسعود أن رسول ا صلى ا عليه و سلم قال: " من قرأ حرفاً من كتاب ا فله حسنة، و الحسنة بعشر أمثالها، و لا أقول ألم حرف، و لكن أقول ألف حرف و لام حرف و ميم حرف"(الترمذي ، ج1) ، و في الواقع ليس القرآن علاجاً للمرض النفسي و العقلي فحسب، و إنما هو أيضاً علاج للمرض البدني، روى أبن أبي شيبة في مسنده من حديث عبد ا بن مسعود، قال: " بينما رسول ا صلى ا عليه و سلم، إذا سجد، فلذعته عقرب، و قال: لعن ا العقرب: ما تدع نبياً و لا غيره، قال: ثم دعا بإناء فيه ماء و ملح، فجعل يضع موضع اللدغة بالماء و الملح، و يقرأ " قل هو ا أحد، و المعوذتين حتى سكنت" (الجوزية ، ج1) ، و روى أبن ماجة في سننه من حديث علي، إن رسول ا صلى ا عليه و سلم قال: " خير الدواء القرآن " (أبن ماجة ، ج1) ، و يشير هذا الحديث أن القرآن دواء للأمراض جميعاً على الإطلاق سواء كانت نفسية أو بدنية .

ج - التوجيه و الإرشاد في العصر الحديث:

الإرشاد في حد ذاته هو مساعدة الفرد ليساعد نفسه بنفسه، و تتم عملية الإرشاد في جو نفسي هادئ، و ظروف طبيعية ملائمة، بين مسترشد جاء لطلب المساعدة لحل مشاكله (المسترشد) و مرشد يقوم بدور المساعد على حل مشاكل المسترشد، و خلال عملية الإرشاد يستخدم المرشد

مهارات خاصة في بناء علاقة الاحترام و الود و التقمص العاطفي لمساعدة المسترشد، ليشعر بقيمة ذاته، و يعيد ثقته بنفسه من خلال ثقته بالمرشد، كما يلجأ المرشد لاستخدام المهارات الخاصة بإظهار و توضيح العلاقة بينهم، و التي تقوم على الاتفاق و الأسئلة الحرة المفتوحة، و الوضوح و التماسك و التركيز، و الانعكاس و الاختصار، لتقليل سأم المسترشد أثناء عملية الإرشاد النفسي، و ذلك بهدف مساعدته على التحدث و إظهار ما بداخله، لزيادة فهمه عن نفسه، ثم يقوم باختيار البدائل المناسبة التي تساعده على تحديد أهدافه الخاصة و تنميتها، و يتم هذا من خلال إستراتيجية خاصة بعملية الإرشاد، تقوم على أساس التخطيط للحدث و أسلوب حل المشكلات طبقاً لما يتفق عليه بين المرشد و المسترشد(الخطيب ، 2004 : 190) .

فالتوجيه و الإرشاد في مفهومه الواضح يعملان لتقديم النصيحة و المساعدة النفسية و الاجتماعية اللازمة لمساعدة جميع أفراد المجتمع ليساعدوا أنفسهم بأنفسهم على اجتياز ما يعترضهم من مشكلات، ليتمكنوا من إعادة مسار حياتهم إلى الحالة التي يستطيعون من خلالها العيش بأمن و أمان و يتحقق لهم النمو المتكامل نفسياً و اجتماعياً و جسمياً و أكاديمياً.

و عموماً فأن خدمات التوجيه و الإرشاد لم تدع مجالاً من مجالات الحياة و العمل أياً كان نوعه علمياً، أو تجارياً، أو صناعياً ، أو نفسياً، أو زراعياً، اجتماعياً أو صحياً....الخ من مجالات الحياة إلا وصلت إليه بهدف مساعدة الإنسان الذي أصبح يعاني جملة من الصراعات النفسية في حل مشكلاته بنفسه و بطريقة تتناسب مع إمكاناته و ميوله .

و حيث تنشأ الاضطرابات النفسية و الاجتماعية المختلفة يكون إنسان اليوم أكثر حاجة لمساعدته في عالم تسوده كثيراً من مظاهر سوء التوافق النفسي و الاجتماعي، كرد فعل طبيعي للتحديات التكنولوجية و الثقافية و الاجتماعية المعاصرة (خطاب ، 1986 : 9)..

ثانياً: أسس و مبادئ التوجيه و الإرشاد:

أ- أسس التوجيه و الإرشاد:

يقوم التوجيه و الإرشاد في أساسه على مساعدة الفرد ليساعد نفسه بنفسه على تحقيق ذاته، و برغبة منه دون إكراه، و لما كان الهدف الأساسي للإرشاد هو مساعدة الأفراد في التغلب على كثيراً من مشاكلهم الحالية و المستقبلية، نتيجة للتغيرات السريعة و المتلاحقة في كافة مظاهر الحياة المعاصرة، مما أدى إلى زيادة حالات سوء التوافق النفسي، فقد ظهرت -بلا جدال- الضرورة الملحة لملاحقة مظاهر القلق و التوتر النفسي، بالدعوة إلى الاستعانة بالإرشاد النفسي في كافة ميادين العمل الاقتصادية، و الاجتماعية، و التربوية ، و المهنية للفرد .

و لكي تحقق عملية التوجيه و الإرشاد هدفها الأساسي على نحو أفضل، فلابد لنا من التعرف على الأسس و المبادئ التي يقوم عليها التوجيه و الإرشاد النفسي، التي منها ما يلي:

1 - الأسس الاجتماعية:

حيث أن عملية التوجيه و الإرشاد هدفها الفرد نفسه، و الذي يعيش في مجتمع تحكمه ضوابط اجتماعية و أخلاقية و دينية و اقتصادية معينة فإن هذا الهدف الأساسي للتوجيه و الإرشاد لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال الفرد نفسه ، و في إطار الضوابط الاجتماعية ، و الاقتصادية ، و السياسية، و الدينية، و الأخلاقية التي تحكم مجتمعه لذلك و لكي تتم الإفادة على نحو أفضل لتحقيق الفرد لذاته ، بما يتفق و المعايير الاجتماعية و الأخلاقية المتعارف عليها في مجتمعه الذي يعيش فيه ، و دون خروج عن تلك المعايير و التقاليد لذلك المجتمع ؛ لذا فيجب أن يوجه الاهتمام قبل البدء بعملية التوجيه و الإرشاد ، نحو المعرفة التامة بجميع الظروف التي تحكم هذا المجتمع و التي منها ما هو متفق عليه من أعراف و تقاليد و معايير اجتماعية فيما بين أفراده بحكم العلاقة التي تحكمهم ضمن معايير هذا المجتمع (خطاب ، 1986 : 11).

2- الأسس النفسية:

انطلاقاً من أن عملية التوجيه و الإرشاد هدفها الإنسان الفرد نفسه، لذا فإن عملية التوجيه و الإرشاد بصفة عامة تقوم على أسس نفسية منها:

- مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد من حيث قدراتهم و استعداداتهم و ميولهم و مميزاتهم و سماتهم الشخصية .
- اختلاف الطبيعة النمائية للسمات و الخصائص و المميزات النمائية المختلفة جسمياً و عقلياً و نفسياً و اجتماعياً...الخ، و ذلك لاختلاف طبيعة المرحلة النمائية و علاقتها بسابقتها و لاحقتها .
- إن النمو في الشخصية الإنسانية هي عملية متكاملة، و تعمل بشكل كتلي، بحيث أن كل مجال نمائي يؤثر و يتأثر بالآخر .
- إشباع حاجات الفرد و تحقيق المطالب النمائية لكل مرحلة عمرية في إطار عملية النضج التي تتم في المجتمع الذي يعيش فيه من حيث معاييره و تقاليده و عاداته .
- التوجيه و الإرشاد كعملية نفسية تربوية تسعى إلى إحداث تغيير في سلوك الفرد، في إطار عملية التعلم، حيث يساعد الفرد نفسه بنفسه عن طريق تعلم الخبرات التي اكتسبها في مواقف تعليمية جديدة بطريقة أفضل و بأسلوب مخطط .

التوجيه و الإرشاد النفسي كنظام متكامل يسعى إلى استغلال و توجيه طاقات الفرد الذاتية، و توجيهها نحو إفادة الفرد للفرد نفسه، في إطار التغيرات الطارئة على حالته تبعاً للمواقف المختلفة التي يعيشها من وقت لآخر (مرسى ، 1976: 83) .

3 - الأسس التربوية:

لما كانت عملية التوجيه و الإرشاد هي نظام تعليمي / تعلمي متكامل، بحيث تعمل جميع مكوناته جنباً إلى جنب لإحداث التغيير المرغوب فيه في سلوك الفرد، لذا فإن التوجيه يساهم مساهمة كبيرة

في دفع العملية التربوية ؛ ليجعلها أكثر فعالية، هذا، بالإضافة إلى أن تطوير المناهج و أساليب التعليم و التعلم مرهونة بالتأكيد على تحقيق أكبر استفادة ممكنة من الطاقات البشرية المستهدفة، و التي تعمل ضمن النظام التعليمي/ التعلمي بجميع مدخلاته لتحقيق النتاجات العملية المرغوب فيها، و هي تعديل سلوك الفرد نحو الأفضل عن طريق العمليات و الإجراءات، و الأنشطة و الخبرات ذات العلاقة لتحقيق التكيف النفسي الاجتماعي للتلاميذ، و ذلك من خلال الإجراءات التالية:

* استغلال الأنشطة المدرسية المنهجية و اللامنهجية في وضع برامج توجيهية تتفق و العملية التربوية (التعليمية/ التعلمية) طبقاً لإستراتيجية التعليم التي تم وضعها في إطار السياسة التربوية العامة (خطاب ، 1986 : 17).

- توظيف التوجيه و الإرشاد في المدرسة يقوم على أساس التخطيط أن يكون برامج التوجيه و الإرشاد فيها، و وضع الخطة السنوية للتوجيه و الإرشاد يجب أن تتم بالتعاون مع جميع الأطراف ذات العلاقة بالعملية التعليمية التعلمية؛ مثل خبراء التربية، و علم النفس، و طرق التدريس، و المجتمع المحلي، و لجان التوجيه و الإرشاد في المدرسة، و الخدمات الصحية و الخدمات الاجتماعية .
- تقوم خدمات التوجيه و الإرشاد ،على أساس أن الفرد يعيش بين جماعة من الناس توجد في مجتمع متكامل، له معاييره و تقاليده و عاداته الخاصة به، حيث يعرف الفرد حقوقه و واجباته تجاه نفسه و تجاه جماعته و مجتمعه .
- تسعى الخدمات التوجيهية و الإرشادية إلى مساعدة الفرد من حيث المبدأ في إطار الجماعة، لذا فهي خدمات فردية، أو خدمات جماعية، أو خدمات جمعية (مجموعة الجماعات) .
- يستطيع كل فرد قادر على تقديم الخدمات التوجيهية و الإرشادية أن يساهم في تقديم الخدمات التوجيهية و الإرشادية للفرد بهدف إحداث التغيير المرغوب فيه في سلوك الفرد، لذا فإن الخدمات التوجيهية ، قد تكون من داخل المدرسة من خلال " ناظر المدرسة و المرشد النفسي، و الأخصائي الاجتماعي، و الطلاب المرشدين، و المعلمين ، أو من خارج المدرسة " الأطباء، و الحقوقيين، و الأخصائيين الاجتماعيين " .
- كما تقدم الخدمات التوجيهية و الإرشادية النفسية للفرد في البيت قبل دخوله المدرسة و بعد خروجه منها عن طريق جماعة الأقران، و الآباء، و علماء الدين، و الأطباء.... الخ (مرسي ، 1976: 81) .
- حيث أن التربية عملية مستمرة تتعدى حدود الزمان و المكان لإحداث التغيير في الأداء نحو الأفضل في سلوك الفرد عن طريق الخدمات التوجيهية و الإرشادية، فإنها تقدم للإنسان الفرد في أي مرحلة عمرية، و في أي مكان، دون التقيد بأماكن محددة و مخصصة للتوجيه و

الإرشاد النفسي، هذا مع الأخذ بالاعتبار ضرورة إجراء تقويم شامل للخدمات التوجيهية و الإرشادية في كل مراحلها، بحيث يمكن الإفادة من التطورات الاجتماعية التي تحدث في المجتمع .

4 - الأسس العلمية المنهجية و السلوكية:

حيث أن عملية التوجيه و الإرشاد تسعى إلى مساعدة الفرد " كما هو " دون أي اعتبار لمشكلته كيف و متى و ما هي مشكلته،فإن الأسس العلمية المنهجية لخدمات التوجيه النفسي ، يجب أن تنطلق من هذا الاعتبار، و من هذه الأسس ما يلي:

- إن المشكلات التي يعاني منها الفرد تعد كلاً متكاملاً لا يتجزأ، بمعنى أنه يجب التعامل معها من جميع الجوانب دون النظر إليها من جانب معين دون اعتبار للجوانب الأخرى .
- المحافظة التامة على سرية المهنة باعتبار ذلك من أخلاقياتها، و لا يجوز بأي حال من الأحوال إفشائها إلا لذوي العلاقة، و حسب مقتضيات الحالة .
- التعامل مع المشكلة من منطلق (هنا و الآن)، بمعنى أن يتعامل المرشد النفسي مع المشكلة في مجالاتها كما هي دون تغيير في معالمها، كما يجب عليه أن يتعامل معها في وقتها دون تأجيل، خوفاً من التحريف و التأويل و حتى لا تتفاقم المشكلة .
- الالتزام التام بشروط و عوامل نجاح عملية التوجيه النفسي و التي تساعد المسترشد على تفهم الفرد لمشكلاته، و من ثم تحقيق ذاته و من هذه العوامل:

أ- عوامل نفسية مثل: الود و الاحترام و التقبل... الخ .

ب- عوامل فيزيقية مثل: الجلسة المريحة و الإضاءة و التهوية و (الإنارة) ... الخ .

- الالتزام التام بمبادئ و أسس تعديل السلوك التي تساعد على دفع عملية التوجيه للأمام .
- تعرف المرشد على التقنيات و الإجراءات التوجيهية النفسية ذات العلاقة مثل الاختبارات و المقاييس و الاستبيانات، كوسائل مساعدة لتنفيذ العملية التوجيهية .
- امتلاك المرشد المهارات اللازمة لتنفيذ و تطبيق العملية التوجيهية على الوجه الأكمل، و التي تساعد المرشد على القيام بمهماته حسب مقتضيات الحالة بنجاح بأسلوب مباشر أو غير مباشر.

و بهذا يكون التوجيه و الإرشاد النفسي علم مستقل له أصوله العلمية، و من ثم لا يكتمل إلا برغبة و ميل و دافع للعمل من أجل مساعدة الفرد لتحقيق ذاته(القاضي و آخرون ، 1981 : 56).

ب- مبادئ التوجيه و الإرشاد:

يعرف المبدأ : بأنه مجموعة من المسلمات و الأفكار و الاتجاهات ، التي تكون بمثابة أساسيات معتمدة و مقررة و ثوابت فعالة لا يمكن تجاهلها ، بل يتم السير و التحرك من خلالها و تكون بمثابة رقيب و شروط لا يمكن تجاوزها و تجاهلها و المبدأ في العملية الإرشادية هو عبارة

عن الأساسيات و الضوابط و الشروط التي يجب الوقوف عليها أثناء العمل الإرشادى و عدم تجاهلها بل يعتبر تجاوزها خطأ واضح في سير العملية الإرشادية .

تقوم عملية التوجيه و الإرشاد على ثلاثة مبادئ رئيسة هي:

المبدأ الأول: مبدأ هنا و الآن HERE & NOW:

و يتضمن هذا المبدأ ما يحدث الآن بالفعل في المكان الذي يتم فيه الإرشاد، حيث يستطيع المسترشد ذكر ما حدث له، و سرد أفكاره و أحاسيسه، و من ثم يقوم بالتعليق على نماذج سلوكياته و مشاعره، و الأسباب التي تدفعه للقلق و التوتر، و بذا يكون على المرشد تحويلها إلى صيغة الحاضر، حتى يستطيع المسترشد إعطاء رأيه فيها من جديد، و ذلك فقط عندما يتوفر الإقناع الكامل للمسترشد بمشكلته، و نظراً لأن المرشد مشارك فعلي و ليس مستمعاً فقط، فلابد أن يلم بمشاعر و أحاسيس و تفاعلات المسترشد، و يكون قادراً على تقديم صورة كاملة للمسترشد عن كيفية حدوث اضطراباته و مشاكله، ووضع الحلول المناسبة لها بالاتفاق معه، لابد أن تنبع الحلول من ذات المسترشد كما يعلمها أو يفعلها و هو قائم على أساس إقامة علاقة الحب مابين المرشد و المسترشد اى أن يتقبل المرشد عميله و أن يتمثل المسترشد شخصية مهمة في حياته أو ما يسمى بمغالطة في الزمن .

المبدأ الثاني: مبدأ الانتقال (التحويل) TRANSFOERENCE:

و يرتبط هذا المبدأ من قريب أو من بعيد بمبدأ (هنا و الآن) فقد يتضمن مبدأ الانتقال انتقال المسترشد من مجرد متحدث إلى مرحلة المشارك الفعلي في العملية الإرشادية، بحيث ينقل الكيفيات التي حدثت له بالفعل، و قد يتضمن الانتقال أيضاً قدرة المرشد على نقل صورة المسترشد من الماضي إلى الحاضر بجميع أبعادها، و ليس لمجرد كونها ذكريات، هذا، على اعتبار أن المسترشد لا يستطيع أن يدرك ما حدث له أو صدق مشاعره، و الكيفيات التي تم من خلالها وصوله لهذه المرحلة .

المبدأ الثالث: مبدأ السرية CONFIDENCE:

يعتبر مبدأ السرية مبدأ ثالثاً يكمل عمل المبدأين السابقين في إنجاح عملية التوجيه و الإرشاد و تحقيق الهدف منها ، و هو تخفيف درجة الاضطراب النفسي عند المسترشد ، بحيث يساعده المرشد على الاستبصار بمشكلته ،و استكشاف الحل المناسب لها ، لذا تعتبر السرية من المبادئ الأساسية في عملية التوجيه و الإرشاد نظراً لحساسية الموقف الإرشادي الذي تمثل فيه السرية دعامة أساسية لتحقيق الهدف منها ، حيث يتم ذلك بين المرشد و المسترشد و في إطار الثقة المتبادلة بحيث لا يتم الإفصاح عما يدور بينهما إلا بما يتم الاتفاق عليه فيما بينهما، و السرية في جوهرها من أهم أخلاقيات المرشد التي يجب أن يتمتع بها و إلا فمن المتوقع أن تكون هناك نتائج

سلبية للعملية الإرشادية قد تؤدي إلى تفاقم الوضع الإرشادي سوءاً بدلاً من النتائج الايجابية التي من المتوقع الحصول عليها، و التي يسعى المرشد إلى تحقيقها على أكمل وجه و في إطار السرية الكاملة .

و بعد تقديم التوضيح السابق للثلاثة مبادئ التي تقوم عليها عملية التوجيه و الإرشاد تبين لنا وجود ارتباط كامل و تداخل واضح فيما بينها بحيث لا يمكن الاستغناء عن واحد منهما لكي تحقق عملية الإرشاد هدفها الأساسي و هو مساعدة المسترشد على الاستبصار بمشكلته، و من ثم سعيه لاكتشاف الحلول المناسبة لها .

ثالثاً: شروط نجاح التوجيه و الإرشاد النفسي:

من الواضح أن عملية التوجيه و الإرشاد ،عملية ذات طابع إنساني بالدرجة الأولى، بحيث أنها تسعى لتقديم الخدمات التوجيهية و الإرشادية النفسية للإنسان الفرد الذي يشعر بحاجة ماسة إلى من يمد له يد العون .

و قد يكون من الأهمية بمكان أن نعرض الشروط التي تكون مسئولة عن نجاح عملية التوجيه و الإرشاد من قبل مرشد قادر و مهيأ نفسياً و معد مهنياً لتقديم المساعدة لشخص(المسترشد) بحاجة إلى مساعدة، و من هذه الشروط ما يلي:

1- التقبل:

يرى (عبد الغفار) إن قدرة المرشد على إقامة علاقة ناجحة بينه و بين المسترشد أثناء العملية الإرشادية، تعتمد أساساً على علاقة التقبل التي يشعر فيها المسترشد بالاطمئنان إلى المرشد، و الإدلاء إليه بمعلومات قد لا يسمح للآخرين بمعرفتها، و ذلك لأنه يأمن إلى جانبه، و يشعر بأن ما يدلي به من معلومات لن يؤثر في تقدير المرشد له، و لن تخرج هذه المعلومات عن نطاق الجلسات الإرشادية، و من ثم يثق بقدرة المرشد على مساعدته (عبد الغفار ، د . ت : 259).

و يتفق هذا مع رأي (منيرة حلمي) التي ترى أن التقبل يمثل أهم الطرق المؤدية إلى النتائج المطلوبة في عملية الإرشاد (حلمي ، 1979 : 338) .

في حين يرى (فونتانا) (VONTANA) أن تقبل المرشد لمشاعر المسترشد يشجع الأخير على الاستطراد، في تقديم المزيد من الإيضاحات و التعبيرات التي تساهم كثيراً في حل المشكلة بسرعة و سهولة، حيث ينعكس ذلك على إدراك المرشد لمجموعة المتغيرات الشخصية و الاجتماعية التي ترتبط بمشكلته، مما يزيد من استبصاره بمشكلته و يؤدي بالتالي إلى زيادة ثقته في قدرته على حل مشكلته، و بمساعدة المرشد حيث يتحقق الهدف من عملية الإرشاد .

كما أن تقبل المسترشد لذاته يعطيه الشعور بالاحترام و التقدير مما يعيد إليه بناء اتزانه النفسي من خلال جو الثقة و العطف و الاطمئنان الذي يلمسه من المرشد، إلا أن محاولة المرشد جعل

المسترشد يتقبل ذاته من أول لقاء بينهما فجأة قد يسبب له صدمة، و يعقّد من مشكلته، و لكن يجب على المرشد أن يترك المسترشد ليطرح مشكلته حتى تحين الفرصة المناسبة لاتخاذ قراره حول ذاته بنفسه، و على العكس من ذلك فان إصرار المرشد على جعل المسترشد يبوح بمزيد من التفاصيل بأقصى سرعة يؤدي إلى تعقيد المشكلة .

و من هنا و لكي يتم تقبل كل منهما للآخر يجب على المرشد أن يكون لماحاً في علاقته مع المسترشد و لا يتركه ضحية للخجل حتى لا يضطرب عن جوهر الموضوع .

من هذا المنطلق يجب تقبل المسترشد على علته دون نقد أو لوم أو ملاحظات أو إبداء رأي، و دون استخدام ما يتضمن معاني (إذا و لكن) بل يجب احترامه، و الاعتراف بحقوقه كفرد حر مستقل في المجتمع، و أن يتقبله بانفعالاته التي تظهر عليه أثناء جلسة الإرشاد، كانفعال السعادة أو الحزن، و الحلم أو الغضب، و الضحك أو البكاء ويقول (روجرز) (ROGERZ) في هذا " يجب علي أن اذهب إلى حيثما يريد المسترشد أن يأخذني إليه " و لا لوم في هذا طالما جاء المسترشد في طلب التغلب على أسباب تعثره، و تعديل سلوكه نحو الأفضل، و لكن قبول كل سلوك المسترشد الحسن و السيئ لا يمكن إقراره، لأن قبول السلوك السيئ قد يفسر للمسترشد أنه سلوك مرغوب فيسلكه و لا يحيد عنه، أما السلوك السوي فيجب على المرشد تعديله و تدعيمه كخطوة إيجابية على طريق تعديل سلوكه الكلي(عمر ، 1984 : 47).

و الحاجة للتقبل حاجةً يرضيها الحب و العطف و يهددها الكره و الإعراض، أي الشعور بأنه مقبول مرغوب فيه، أو يهددها الشعور بالنبذ و الاضطهاد أو عدم الرغبة فيه، و فقد هذه الحاجة يؤدي دائماً إلى فقدان الأمن، و من ثم بث روح العدوان و الرغبة في الانتقام و الحقد و العناد و أخيراً الانحراف، و تتضمن الشعور بالتقبل و الرضا و الحاجة إلى الانتمائية إلى أناس يعترفون به و يبادلونه الرغبة في الحب، و في الود، و التفاعل و التواصل الإنساني، و الحماية و الرعاية و التعاطف(ذياب ، 1980 : 97).

2- التقدير:

و تعتبر حاجة المراهق إلى الحب و التقدير شيئاً أساسياً لصحته النفسية، فإذا استطاع أن يحصل على حب الآخرين و تقديرهم له، أمكنه أن يحب الآخرين، و بالتالي ينمي حبه لنفسه دافعاً إلى العمل و الإنتاج و الارتباط في جماعة، و تنمي الحاجة إلى التقدير مع الحاجة إلى التقبل و الانتمائية و يتصل بهما اتصالاً وثيقاً الحاجة إلى التقدير، فيجب أن يشعر الفرد بأنه موضوع سرور و إعجاب و فخر لأسرته و لغيره من الناس باعتباره معترف به و يتقبلوه كفرد له قيمته، و أن وجوده و جهوده لازمان للآخرين (ذياب ، 1980 : 98).

إن الفرد يميل إلى أن يثاب على عمل أجاده أو مشروع قام به أثابه مادياً أو تشجيع أدبي، كما هو الحال بالنسبة لأوجه التقدير التي يحتاج إليها الفرد و يسعى لتحقيقها ببذل الجهد للدلالة على تقدير و

اهتمام و إعجاب الآخرين به و خصوصاً من الذين يقدرونه و يلبون رغباته و طلباته(داود ، 1986 : 19).

3- الشعور بالحرية:

يرى (داود) إن الحرية حاجة أو دافع في الفرد مرتبط بفرديته و إمكانياته و تحمل مسئولية هذا التصرف، و الشاب المراهق يحب إن يكون حراً، في كل شيء، في اختيار زملائه و حرية تفكيره و حرية اختيار مذهبه الفلسفي .

و يضيف (داود) إن الحرية هي ممارسة الحياة بطريقة ديمقراطية، الحرية ليست مطلقة، و الفرد أيضاً يميل لدافع الضبط بجانب تلك الحرية (داود ، 1986 : 20).

و يقرر (ذياب) إن الحاجة إلى الاستقلال و الحرية تنمو مع نمو الفرد و مطالب تطوره الحسي و العقلي و الوجداني و الاجتماعي، و اعتماده على نفسه و التي تتخذ أشكالاً تتناسب مع مرحلة النمو التي يمر بها لذلك كان من المهم أن يوفر المرشد للمسترشد الذي يعمل معه الحرية المعقولة في الحديث و اختيار أسلوب العلاج الذي يتلائم مع نفسه و الحرية في استكمال العلاج أو التوقف متى أراد التوقف فالحرية و الاستقلال مطلب اساسى يجب أن يتوفر للمسترشد و في العملية الإرشادية(ذياب ، 1980 : 101).

4- الشعور بالأمن:

و عن أهمية الشعور بالأمن يلاحظ بأن شعور الفرد بالحرية بأمنه من المخاوف و المقلقات خصوصاً إذا وجد بجوار من يحنو عليه و يضمه، حيث يسعى الفرد حثيثاً إلى الأمن و الاطمئنان و أمن المستقبل .

و يقرر (عبد الغفار) أن الشعور بالأمن يعد ضرورياً لحياة الفرد و المجتمع، و من أهم أسباب شعور الفرد بالأمن هو ثقته باحترام حقوقه و إحساسه بالعطف و المودة بمن يحيطون به، غير أن مفهوم الحاجة إلى الأمن ،يعتبر أحد مطالب النمو الأساسية في مرحلة المراهقة ، حيث أن فقدان الأمن يترتب عليه الخوف و القلق و عدم الاستقرار(عبد الغفار ، د.ن : 260).

5- الشعور بالانتماء:

يسعى الفرد إلى الانتماء إلى الجماعة لأنه كائن اجتماعي لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الجماعة، و هو يتوقع منها إشباع حاجته إلى الانتماء و حاجته إلى التقدير الاجتماعي و القبول و الاحترام و المكانة الاجتماعية، و يتضح الميل إلى الاجتماع ،و ينشأ نتيجة تفاعل الفرد مع الآخرين في المجتمع ،على مستوياته المختلفة (الخطيب ، 2004 : 21).

و يزداد هذا الدافع أو هذا الميل مع الفرد وهو ينمو و يزداد شعوره بكيانه الاجتماعي ،و برغبته في التفاعل، و التعاون مع غيره مع الأفراد، و تستطيع الجماعة أن تشبع دافعاً قوياً عند الفرد، يطلق

عليه البعض من العلماء (الجوع الاجتماعي) الذي يستطيع أن يعدل كثيراً من سلوك الفرد حيث يضطر الفرد الذي ينضم إلى الجماعة أن يضحي بكثير من مطالبه الخاصة و رغباته في سبيل الحصول على القبول الاجتماعي و تقبل آراء الجماعة، حيث يساير معاييرها و قوانينها و تقاليدها، و بذا يمكن للفرد أن يتوحد مع الجماعة و يراها كأنها امتداد لنفسه (زهران ، 1977 : 116).

6 - الثقة بالنفس:

يرى (السيد) أن الثقة بالنفس هي خير وسيلة للتغلب على المخاوف، التي تنشأ من شعور المسترشد بضعفه و عجزه تجاه النواحي العلمية و الاجتماعية، و الفهم الصحيح للموقف، و للنمو الانفعالي المحيط به ،يساعد المسترشد على بناء ثقته بنفسه، و تزداد هذه الثقة كلما ازداد تدريبه على المواقف المماثلة، و هكذا يستطيع أن يحكم عقله و لا يندفع وراء نزواته، و أن يتخفف من مخاوفه و قلقه و ارتباكه، و قد يساعده التدريب على النجاح في التخفف من ثورة غضبه، و هكذا تزداد ثقته بنفسه و يستطرد به النمو الانفعالي نحو اكتمال النضج .

و يضيف (السيد) أن احترام الناس لآرائه و تقبل مساعدته و تدريبه على الضبط لتدبير أموره و تكوين قراراته و أحكامه و تهيئته لرؤية الأخطاء على أنها خطوات إيجابية في سبيل الهدف، و أنها ليست عوائق، ذلك مما يبعث الثقة في نفس المسترشد (السيد ، 1975 : 304).

7 - الفهم و التفسير:

و يبدأ التفسير المشترك الناتج عن تعاون المسترشد مع المرشد عندما تتجمع المعلومات الكافية و يصبح المسترشد مستعداً عقلياً، و انفعالياً للمشاركة فيه و تقبله و تحمله، و يتناول تفسير المعلومات التي جمعت عن المسترشد و الأسباب التي تضمنتها مشكلته، أو الاضطرابات التي أدت إليها، و كذلك الأسباب النفسية و البيئية و الحيوية، بالإضافة إلى تفسير أعراض المشكلة و مصدرها، و نماذج سلوك المسترشد السابق، و ديناميات العلاقة الإرشادية، و التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، و كذلك مدركات المسترشد، و مسبباته و التحويل و الإحالة (المقاومة و حيل الدفاع النفسي التي يلجأ إليها) كذلك لابد من تفسير المشاعر و الأفكار و الرغبات و الاتجاهات و الصراعات التي يكشف عنها التداعي الحر، و علاقاتها بخبرات المسترشد و مشكلاته، مما يساعد على عملية استبصار المسترشد لما لم يكن يدركه من قبل (زهران ، 1980 : 257).

و يتضمن التفسير أيضاً قيام المرشد بتقديم إيضاحات أو تفسيرات ، حول الموقف الإرشادي إلى المسترشد بهدف تبادل الآراء بينهما .

و عندما تكون التفسيرات مبنية على المعلومات التي يدلي بها المسترشد ،أكثر مما يقدمه المرشد من خلال خبرته الشخصية، أو معرفته النظرية، فإنها ستزيد من ثقة المسترشد بنفسه، و تزيد من تقديم المساعدة له، و على المرشد أن يدرك أن تقديمه لأي تفسير سيكون احتمالاً من عدة

احتمالات، و قد تختلف آراء المسترشد عن آراء المرشد أو قد تتطابق معها، لذلك فإن تقديم التفسير يجب أن يكون موقفاً تجريبياً، يسمح للمسترشد بتعديله .

و عادة ما يكون للتفسير كغيره من مهارات الإرشاد سلبياته الخاصة، كموافقة المسترشد التامة على التفسير لاعتباره حقيقة واقعة و مصيرية، للتأكيد على ضرورة تغيير السلوكيات المطلوب تغييرها، إلا أن قناعة المسترشد بالتفسير، قد تؤدي إلى إلغاء رأيه الشخصي الذي يكون له أهميته الخاصة في إعادة ثقته بنفسه، و لما كان التفسير يتضمن توضيحاً نهائياً يقدمه المرشد، لذا يجب التأكد من ضرورة تقديم تفسيرات صحيحة مناسبة للموقف الإرشادي .

8 - الاستبصار:

و الاستبصار هو " فهم النفس و معرفة الذات و القدرات و الاستعدادات، و فهم الانفعالات و معرفة دوافع السلوك و العوامل المؤثرة فيه، و معرفة مصادر الاضطراب و المشكلات و إمكانات حلها، و معرفة الإيجابيات و، السلبيات و نواحي القوة و نواحي الضعف، و الاستبصار أمر يتحقق نموه عند المسترشد من خلال عدة جلسات إرشادية، و يجب أن تكون عملية الاستبصار عن طريق نشاط المسترشد الذاتي الذي يوجهه المرشد .

و يتضمن الاستبصار ما يلي:

1- تقبل الذات و فهمها و إعادة تنظيمها، و إعادة تنظيم مفهوم الذات بمستوياتها المختلفة، و حل مشكلة عدم التطابق بين مستوياتها .
2- فهم الواقع و تقبله و التوافق معه ليس على طريق المغلوب على أمره، و لكن بطريقة الفاهم للحياة و المتبصر بالأمور، أي أن تقبل الواقع يكون في حدود العقل و المنطق، فإذا لم يستطيع المسترشد تقبل ذاته و إصلاحه و تقبل واقعه، فليس له أن يطمع في إصلاح العالم من حوله .
3- نمو الإرادة التي يقهر بها المسترشد كل مشكلاته، و يسيطر هو عليها بدلاً من أن يتركها تسيطر عليه .
4- تحويل خبرات المسترشد من خبرات مؤلمة إلى خبرات معلمة، و الاستفادة من الماضي و الحاضر في التخطيط المستنير للمستقبل.
5- تحويل نقاط الضعف و السلبية إلى مصادر قوة إيجابية، حيث يستفيد المسترشد من أخطائه عندما يدركها على حقيقتها .
6- نقص و اختفاء حيل الدفاع النفسي غير التوافقية مثل الإسقاط و غيره(زهران، 1980: 261).

و لكي يقوم المرشد بدوره جيداً في عملية الاستبصار، فعليه أن يكون مثله كمثل المرآة يرى المسترشد نفسه بطريقة أوضح و بدرجة أفضل، فالفرد لا يستطيع أن يرى وجهه إلا بمرآة، و على

المرشد أن يكون مستقبلاً حساساً لخبرات المسترشد، و يعكس ما يعرض عليه من دوافع و اتجاهات و مشاعر المسترشد، و ذلك عن طريق التعبيرات اللفظية و غيرها .

و يقرر (عبد الغفار) أن دور المرشد أثناء العملية الإرشادية لا يقوم على تقديم عدة نصائح أو قواعد للمسترشد يتبعها في حياته، و إنما يساعده في اكتشاف نفسه بنفسه ؛إذ أن ما يتعرض له من مشكلات في حياته، يرجع غالباً إلى نقص في معلوماته، أو خطأ في إدراكه، و تقوية لما يمر به من مواقف، فإذا ما توفر له ما ينقصه من معلومات، و إن ساعدناه على إعادة تقييم هذه المواقف، فإنه يستطيع مواجهة مشكلاته و التغلب عليها(عبد الغفار ، د . ت : 258).

9 - القدرة على اتخاذ القرارات:

يرى بعض السيكولوجيين أن الإرشاد هو: (عملية اتخاذ القرارات)، و أن عملية الإرشاد هي: (مساعدة المسترشد في اتخاذ القرارات)، و أن حالات كثير من المسترشدين هي (حالات اتخاذ القرارات) .

و نحن نعلم أن كل أنواع السلوك فيما عدا السلوك الانعكاسي و الغريزي فيها اختيار بين عدة احتمالات سلوكية، و من هنا تأتي أهمية اتخاذ القرارات في حياة كل فرد .

إن حق المسترشد في تحديد أهدافه و فلسفة حياته، و اتخاذ قراراته بنفسه يجب أن يكون مؤكداً على أن الحياة حياته و السلوك سلوكه و القرارات لابد أن تكون قراراته، و بهذا تكون عملية الإرشاد عملية تعبر عن ديمقراطية في التعامل، و من المهم أن يعلم أن عملية الإرشاد لا تهدف إلى اتخاذ قرارات معينة بقدر ما تهدف إلى تعلم المسترشد كيف يتخذ القرارات ، و رغم أن المرشد مسئول عن مساعدة المسترشد على تحقيق أهداف عملية الإرشاد، فإن مسئولية اتخاذ القرارات التي تحدد تحقيق هذه الأهداف و تنفيذها هي مسئولية المسترشد (زهران ، 1980 : 258).

10- التنفيس الانفعالي:

يذكر (زهران) أن التنفيس الانفعالي يعرف أحياناً باسم " التفريغ أو التطهير الانفعالي "، و يقصد به التنفيس عن الخبرات المشحونة انفعالياً، و يتضمن تفريغ المسترشد ما بنفسه من انفعالات و هي بمثابة تطهير للشحنات الانفعالية، و تفريغ للحمولة النفسية، و لهذا يعتبر التنفيس الانفعالي هام في عملية الإرشاد النفسي .

و يضيف (زهران) إن التنفيس الانفعالي يفيد في تخفيف ضغط الكبت و التخلص من التوتر الانفعالي، حيث يحدث لدى المسترشد ما يشبه " الانفتاح الانفعالي" ، كذلك يفيد أيضاً في اختفاء أعراض العصاب و إزاحة الحمولة النفسية الزائدة عن طاقة التحمل لدى المسترشد(زهران ، 1980 : 259).

11- التعبير الذاتي عن المشاعر:

تتضمن ذاتية المشاعر بعض الجوانب السلوكية التلقائية، التي تعتبر بمثابة نماذج من السلوك المرغوب فيه، حيث يعمل على تعزيز جو الثقة و الأمانة بين المرشد و المسترشد، و من ثم تلطيف التوتر الداخلي، و على المرشد أن يقوم بإقناع المسترشد لضرورة إظهار مشاعره الحقيقية على السطح، و عدم تركها دفينة في أعماقه، أو وضعها بصورة يكون هو غير قادر للتعامل معها بصورة واضحة، و يجب أن يدرك المرشد أيضاً كيفية الأسلوب الذي ينتهجه المسترشد في الإحساس و الشعور، و كذلك الأسباب الكامنة وراء هذا السلوك، و لابد أن يلجأ إلى تشجيع المسترشد بشكل مستمر على التعبير التلقائي و تفجير المشاعر، خوفاً من سيطرة مشاعر مضادة على العلاقة الإرشادية بينهما، مما يثبط من تقدم عملية الإرشاد، و من ثم وجود نتائج عكسية، و يجب أن يعطي المرشد الفرصة للمسترشد لذلك بتوفير الاستماع و الضبط و التقبل له، و ربما تحويل انتباهه الكامل له . (الخطيب ، 2004 : 26).

12- المرونة و الضبط:

يرى (السيد) إن المرونة خير علاج للكآبة، و خير وسيلة للتخفيف من الأزمات الانفعالية الحادة، و تعتمد هذه المرونة الانفعالية على مستوى النضج، و على مدى اتساع الخبرة الانفعالية و تعدد نواحيها و جوانبها، كما أن التدريب على ضبط الانفعالات عنصر جوهري من عناصر النمو الانفعالي الصحيح ، لذلك يجب أن يتصف المرشد بالمرونة في إصدار الأحكام أثناء تشخيصه للحالة وعدم التسرع في إصدارها ، بل أيضاً عليه أن يرجع عن بعض الأحكام الصادرة في حال اكتشف أنها غير صحيحة أيضاً في معاملته للحالة يجب أن يكون مرن في التعامل معها يعرف متى يضبط الموقف الارشادى و كيف و متى يستخدم المرونة سواء في عملية التشخيص أو أثناء إصداره الأحكام و في تعامله مع الحالة (السيد ، 1975 : 306).

13 - الفهم الصحيح:

يحتاج الفهم الصحيح للمسترشد على تمرين المرشد على فحص إدراكه للموقف من فترة إلى أخرى لتحقيق الاستماع المتواصل، و يمكن ملاحظة أثر فحص الإدراك بوضوح عن طريق زيادة الاهتمام و الفهم للمسترشد مما يؤدي إلى زيادة التقبل العقلاني و الانفعالي بينهم عن طريق المساعد لإيجاد الحلول المناسبة .

رابعاً: طرق الإرشاد النفسي:

تتعدد طرق الإرشاد النفسي، و ترتبط كل منها بإحدى نظريات الإرشاد أو الشخصية و هذه الطرق كالتالي :

1- الإرشاد الفردي:

هو إرشاد عميل واحد وجهاً لوجه في كل مرة، و تعتمد فعاليتها على العلاقة الإرشادية المهنية بين المرشد و المسترشد .

و يستخدم الإرشاد الفردي مع الحالات ذات المشكلات التي يغلب عليها الطابع الفردي و الخاصة جداً . (مرسى ، 1976: 83) .

و الإرشاد الفردي هو تطبيق عملي لكل إجراءات عملية الإرشاد مع عميل واحد .

2- الإرشاد الجماعي:

هو إرشاد عدد من العملاء الذين يحسن أن تتشابه مشكلاتهم و اضطراباتهم معاً في جماعات صغيرة، كما يحدث في جماعة إرشادية أو في فصل، و يعتبر الإرشاد الجماعي عملية تربوية، و يقوم على أسس نفسية اجتماعية .

و يعتمد على القوى الإرشادية للجماعة مثل: " أثر التفاعل الاجتماعي، و الخبرة الاجتماعية، و الأمن في الجماعة، و جاذبية الجماعة، و أهمية المسايرة " و يتراوح عدد أعضاء الجماعة الإرشادية عادة بين " 3 – 15 " عميلاً، يحسن أن يكون متجانسين عقلياً و اجتماعياً، و تتعدد أساليب الإرشاد الجماعي، و منها:

- التمثيل النفسي المسرحي (السيكودراما) : أو التمثيلية النفسية أو تمثيلية المشكلات النفسية أو الإرشاد بالتمثيليات النفسية و هو " تصوير تمثيلي مسرحي لمشكلات نفسية في شكل تعبير حر في موقف جماعي يتيح فرصة التنفيس الانفعالي التلقائي و الاستبصار الذاتي " أما عن موضوع التمثيلية النفسية فإن القصة تدور حول خبرات العملاء، و يؤلفها العملاء، و يلعبون الأدوار، و يقومون بالإخراج، و بعد التمثل تتم مناقشة أحداث التمثيلية و التعليق عليها و نقدها بما يحقق استبصار العملاء و تعديل السلوك، وقد ابتكر هذا الأسلوب(يعقوب مورينو) ،(الخطيب ، 2004 : 44).
- التمثيل الجماعي المسرحي (السيسودراما): و هو توأم السيكودراما، و لكنه يركز على المشكلات الاجتماعية بصفة عامة، و يطلق عليه أحياناً " اسم لعب الأدوار ".
- المحاضرات و المناقشات الجماعية: هو نوع من الإرشاد الجماعي التعليمي، و تعتمد على إلقاء محاضرات سهلة على العملاء يتخللها و يليها مناقشات، و تهدف المحاضرات و المناقشات الجماعية إلى تغيير الاتجاهات لدى العملاء، و من رواد هذا الأسلوب (ماكسويل جونز) (MAKSUILGONZ)، و أما موضوعات المحاضرات و المناقشات فقد تكون الموضوعات عن " الصحة النفسية و المرض النفسي و المشكلات، أو حالة افتراضية " و ما شابه ذلك، و أما المحاضرون فهم عادة المرشد أو أساتذة متخصصون في علم النفس و الطب و الدين و الاجتماع و غير ذلك، و تستخدم وسائل معينة في ذالك .

- النادي الإرشادي: هو نادي خاص يتم فيه الإرشاد النفسي في إطار نشاط عملي ترويحي ترفيهي ، و من رواد هذا الأسلوب (سالفسون) (SALVSOON) (خطاب ، 1986 : 34).

3- الإرشاد خلال العملية التربوية:

هو تقديم الخدمات الإرشادية مندمجة، في و من خلال العملية التربوية ككل في إطار برنامج محدد بحيث تتفق أهداف العملية الإرشادية مع أهداف العملية التربوية ككل.

و يقوم الإرشاد خلال العملية التربوية ،على أساس أن التربية عملية حياة يتعلم فيها الفرد الحياة ،عن طريق نشاطه و بتوجيه و إرشاد من المربي، و التربية عملية هامة توجه لإعداد الإنسان الصالح المتوافق الصحيح نفسياً كهدف هام ضمن أهدافه، و هناك تشابه بين العملية التربوية و عملية الإرشاد النفسي هدفاً و وظيفة و إستراتيجية و منهجا ، و هناك الحاجة إلى إدخال برامج الإرشاد النفسي الوقائي إلى جميع المدارس و إلى جميع التلاميذ، و هناك أمور هامة تحتاج إلى خدمات الإرشاد في المدرسة مثل مشكلات التعليم و غيرها .

و تهدف كافة الأساليب لدمج خدمات الإرشاد النفسي في العملية التربوية بكافة أنشطتها من خلال المناهج المدرسية داخل الفصول و خارجها، و من هذه الأساليب:" الإرشاد من خلال المناهج حيث يتم الجمع بين التربية، و الإرشاد من خلال المنهج المحوري(الخطيب، 2004 : 45).

4- الإرشاد بالعمل:

هو طريقة تستخدم في مجال إرشاد الشباب و الراشدين و الكبار، و يفيد في تعليم المسترشد و تشخيص مشكلته و علاج اضطرابه السلوكي، و يقوم عل أساس أن العمل أمر هام في حياة الفرد، و أن العمل بأشكاله المختلفة يفيد في شغل وقت الفراغ بما يفيد و يخرج الفرد عن الانشغال بنفسه و بأعراضه و بمشكلاته، و العلاج بالعمل لا يقصد من وراءه الكسب المادي .

و يستخدم العمل في التشخيص، و يستخدم في ذلك الملاحظة أثناء العمل، و يستخدم العمل في الإرشاد لضبط و توجيه و تصحيح السلوك و إشباع الحاجات و إتاحة فرصة التعبير و التنفيس الانفعالي و لتحقيق أغراض وقائية ، و هناك من الكوادر الإرشادية من المتخصصون في العلاج بالعمل (الخطيب ، 2004 : 45).

5- الإرشاد في وقت الفراغ:

هو استغلال وقت الفراغ الحر الذي لا يحتاجه الفرد لكسب عيشه، و يتم استخدام نشاط وقت الفراغ في عملية الإرشاد سواء تشخيصاً أو إرشاداً .

و يقوم الإرشاد في وقت الفراغ على أسس منها : أن وقت الفراغ ليس وقت لهو، و إنه ضروري للراحة و الاستجمام، و أن استغلاله في نشاط إيجابي أمر واجب، و أن هناك بعض الناس ينقصهم وقت الفراغ، و بعض مشكلاتهم تكون في وقت الفراغ .

و تتنوع أنشطة وقت الفراغ لتتناسب مع حاجات الأفراد و الجماعات المختلفة، و من أهم و أشيع أنشطة وقت الفراغ : الاسترخاء و الرياضة، و التسلية، و أنشطة النمو الشخصي و الثقافي، و يركز الإرشاد النفسي على ترشيد وقت الفراغ بما يفيد في نمو الشخصية المتكاملة، و ذلك عن طريق تشجيع ممارسة الفنون خلال النوادي، و الندوات و الرحلات و جمعيات النشاط الاجتماعي و برامج التربية الرياضية و الهوايات .

6- الإرشاد المختصر:

هو إرشاد مكثف قصير الأمد بسيط يقتصر على المهم و الضروري، و يستغرق وقتاً أقصر، و يهدف إلى حصول المسترشد على أكبر فائدة إرشادية في أقل وقت ممكن وهو نموذج نفسي تربوي تعليمي.

و من أهم إجراءاته : الاهتمام بالسلوك، و التأثير المتبادل، و المشاركة الوجدانية، و التحديد، و البأورة، و المواجهة المباشرة(هنا و الآن) و يتم في ورش سلوك نموذجي، و ورش تدريب مصغر على مهارات السلوك النموذجي باستخدام وسائل مثل الفيديو و لعب الأدوار و يهتم الإرشاد المختصر بأهم إجراءات عملية الإرشاد مثل التصريف الانفعالي و الشرح و التفسير و الإقناع المنطقي(الخطيب ، 2004 : 46).

7- الإرشاد الموجه:

الإرشاد الموجه : هو الإرشاد المركز حول المرشد أو الممركز حول الحقيقة .

و فيه يقوم المرشد بدور إيجابي نشط في كشف الصراعات و تفسير المعلومات، و توجيه العميل نحو السلوك الموجب المخطط، مما يؤدي إلى التخطيط المباشر في تغيير الشخصية و السلوك، و فيه يتحمل المرشد مسئولية أكبر من تلك التي يتحملها العميل، و هو بهذا يعتبر نوعاً من الإرشاد المفروض .

و يقوم الإرشاد الموجه على أساس افتراض رئيسي و هو نقص معلومات العميل و عجزه عن حل مشكلاته من ناحية ، و زيادة معلومات المرشد من ناحية أخرى و يهدف إلى حل مشكلات العميل التي جاء بها(زهران ، 1997 : 2002).

8- الإرشاد غير الموجه:

الإرشاد غير الموجه يسمى أيضاً الإرشاد غير المباشر أو الإرشاد الممركز حول العميل أو الإرشاد الممركز حول الذات، أي الذي يضع العميل أو الشخص في مركز دائرة الاهتمام هو أقرب طرق الإرشاد النفسي إلى العلاج النفسي، و هدف الإرشاد هو مساعدة العميل على النمو النفسي(زهران، 1997 : 205).

9- الإرشاد النفسي الديني:

ذكرنا الأسس العامة للتوجيه والإرشاد النفسي و أن الدين ركن أساسي، ونحن نعلم أن أهم أهداف التربية والصحة النفسية في مجتمعنا العربي الإسلامي تنمية الإنسان العربي المسلم الصالح ، والإنسان الحر صاحب الإرادة والعقيدة والإيمان ، والفرد الذي يعيش في سلامة وسلام ، والتربية بمعناها الواسع تشمل التربية الدينية ،والنمو بمعناه الشامل يتضمن النمو الديني الأخلاقي، والصحة النفسية بمعناها الكامل تشمل السعادة في الدنيا والدين ، و يعرف المرشد الديني بأنه " الداعية الذي يرشد مستمعيه إلى الخير و يعمل على تنمية الظروف التي تنمي روح الاستقلال و المسئولية، فالإرشاد الديني يتم و يتكون من حالة نفسية متكاملة يبدو فيها السلوك متمشياً و متكاملاً مع المعتقدات الدينية .

و يتصف المرشد الديني بالصفات الآتية:

" لديه فهم لذاته و للآخرين، و لديه استقلال ذاتي متفتح منطلق متحرر من الضغوط، لديه اكتفاء ذاتي، يتميز بالابتكار " الغيرية "(الهادي، 1995 : 120).

والهدف الأسمى للإرشاد مهما كانت طريقته ، هو تحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي.

ويأتي الإرشاد النفسي الديني كطريقة أجمع المرشدون عليها بالرغم من اختلاف أديانهم سواء كانوا يهوداً أو مسيحيين أو مسلمين على أنه إرشاد يقوم على أسس ومفاهيم ومبادئ وأساليب دينية و روحية و أخلاقية ، مقابل الإرشاد الدنيوي، الذي يقصد به بقية طرق الإرشاد النفسي التي تقوم على أسس و مفاهيم و مبادئ و أساليب وضعها البشر.

و يؤكد (زهران) على أهمية دور الإرشاد النفسي المنبثق عن الدين و الشريعة الإسلامية في معالجة مشكلات الشباب العربي المعاصر (زهران ، 1985 : 212).

10- الإرشاد السلوكي:

يستخدم الإرشاد السلوكي أساساً في مجال الإرشاد العلاجي، حيث تعتبر عملية الإرشاد عملية إعادة تعلم، و يعتبر الإرشاد السلوكي تطبيقاً عملياً لقواعد و مبادئ و قوانين التعلم و النظرية السلوكية و علم النفس التجريبي بصفة عامة في ميدان الإرشاد النفسي، و بصفة خاصة في محاولة حل المشكلات السلوكية بأسرع ما يمكن، و ذلك بضبط و تعديل السلوك المضطرب، و لقد تقدم ميدان العلاج النفسي و سبق ميدان الإرشاد النفسي في تبني طريقة التعديل السلوكي للأعراض باعتبارها تجمعات لعادات سلوكية خاطئة مكتسبة، و نحن نجد بعض الكتاب مثل " نوردبيراج " يشيدون بطريقة الإرشاد السلوكي، و يرى جون " كرومبولتز " أن الإرشاد السلوكي يعتبر " ثورة في الإرشاد النفسي" (زهران ، 1985 : 229).

11- الإرشاد بالقراءة:

تم استخدم مصطلح الإرشاد بالقراءة أو القراءة الإرشادية في بحوث و دراسات مبكرة، منها على سبيل المثل ، (نورمان كينج ، 1973) (NOURMAN KING) ،(ستيفن ريتشارد و آخرون ، 1976) .

و الإرشاد بالقراءة هو استخدام مواد مكتوبة، مثل الكتب و الكتيبات أو النشرات و غيرها من المواد التي يقرأها العميل، و يتفاعل معها، و يستفيد منها في العملية الإرشادية .

و يتضمن الإرشاد بالقراءة التفاعل الدينامي، بين شخصية القارئ و المبادئ المقروءة ، التي توظف لإحداث التوافق و النمو السوي، و تحقيق الصحة النفسية .

و أفضل مصادر القراءة: " السير الشخصية، والقصص التي تتناول الخبرات البشرية المتنوعة مثل الحياة الزوجية و الأسرية، و مظاهر النمو، و التوافق، و أفضل ما يقرأ الكتب السماوية حيث يؤخذ منها أفضل معايير السلوك " .

و من أهداف الإرشاد بالقراءة ما يلي:

* الإسهام في تشكيل البناء المعرفي للعميل ، و إكساب العميل معارف حول مشكلته .

- تعلم العميل التفكير الإيجابي البناء .
- مساعدة العميل على تحليل اتجاهاته و سلوكياته .
- إتاحة الفرصة أمام العميل لوضع حلول بديلة .
- تشجيع العميل على التوافق مع المشكلة .
- مساعدة العميل على مقارنة مشكلته بمشكلات الآخرين(زهران ، 1985 : 242).

12- الإرشاد بالواقع:

الإرشاد بالواقع هو إرشاد محوره تحمل الفرد مسئولية إشباع حاجاته في العالم الواقعي ، و لقد بدأ " وليام جلاسر " طريقة الإرشاد بالواقع في عام 1965، ففي هذا العام أصدر كتابه " العلاج بالواقع " و أسس " معهد العلاج بالواقع " ، و يقوم الإرشاد بالواقع على أساس ثلاثة مفاهيم رئيسية، و هي:

1 - الواقع: أي الخبرات الواقعية الشعورية في الحاضر، بعيدة عن المثال أو الخيال، و الفرد السوي يتقبل الواقع، و إنكار الواقع (جزئياً أو كلياً) بسبب اضطراب السلوك .

2 - المسئولية: أي مسئولية الفرد عن إشباع حاجاته، و مساعدة الآخرين على إشباع حاجاتهم، و الفرد السوي هو الذي يكون مسئولاً عن إشباع حاجاته، و يكون مسئولاً عن سلوكه، وعن نتائج سلوكه، و السلوك غير المسئول، و نقص القدرة على إشباع الحاجات الأساسية،يسبب اضطراب السلوك .

3 - الصواب و الخطأ: أي قدرة الفرد على فعل الصواب و تجنب الخطأ حسب، (الدين و القانون و العرف)،(زهران ، 1997 : 244).

13- الإرشاد العرضي:

قد يحدث خلال محادثة عابرة كأن تكشف المحادثة عن المشاعر الشخصية حول مشكلة، و قد يحدث ذلك خارج حدود العيادة أو مركز للإرشاد أو خارج الفصل، و ربما في المكتبة أو في غرفة أو حجرة الطعام، و في هذه الحالة قد يقدم المرشد بعض جوانب عملية الإرشاد لمساعدة محدثه، و ربما تؤدي هذه المقابلة العرضية التي تحولت إلى مقابلة إرشادية إلى عملية إرشاد ، أما عن ماهية الإرشاد العرضي:

الإرشاد العرضي ، هو إرشاد صدفي طارئ عابر، سريع، مختصر، غير مخطط، ليس له برنامج، و هو برنامج سطحي، يهدف إلى إدخال الطمأنينة إلى العميل، و لا يحاول التعمق في فهم ديناميات الشخصية ، و لا تنطبق فيه إجراءات عملية الإرشاد بتفاصيلها الكثيرة، و لكن المرشد يحاول أن يطبق منها ما يسمح به الوقت أو الموقف(زهران ، 1997 : 264) .

14 - الإرشاد الذاتي:

من المصطلحات المستخدمة أيضاً إرشاد مساعدة الذات، أو الإرشاد الذاتي المبرمج ، و الإرشاد الذاتي هو إرشاد الفرد لذاته دون مرشد، و هو ممارسة ذاتية للإرشاد، و هو جهد شخصي يقوم به العميل بنفسه لتوجيه عملية الإرشاد دون الحاجة إلى اللجوء المباشر أو المستمر إلى المرشد النفسي، إلا في حالات و أوقات قليلة، و عند الضرورة، حيث يصبح " إرشاد ذاتي بتوجيه من المرشد " .

و الإرشاد الذاتي في جوهره أسلوب للتوجيه الذاتي و للضبط الذاتي للسلوك ، و يكون فيه الفرد إيجابياً و فعالاً في ضبط مشاعره و التحكم في تصرفاته، و يعتمد الضبط الذاتي على قوة الإرادة (الذاتية) و نحن نعرف إن الإرادة هي قدرة الفرد على حرية الاختيار، و التحكم الشعوري في الدوافع، و توجيه الذات و السلوك السوي المنضبط لتحقيق الأهداف و تنمية الذات، و تتطلب قوة الإرادة الذاتية مبادأة و جهداً و مجاهدة و مثابرة، و تقوية السلوك المرغوب فيه ، و تعديل السلوك غير المرغوب فيه (زهران ، 1997 : 266).

15 - الإرشاد المباشر :

هو الإرشاد الموجه، الممركز حول الحقيقة، و فيه يقوم المرشد بتوجيه العميل نحو السلوك الموجب المخطط، الذي يؤدي إلى التأثير المباشر في تغيير الشخصية و السلوك، و يقوم الإرشاد المباشر على افتراض أساسي و رئيسي و هو " نقص معلومات العميل و عجزه عن حل مشكلاته من ناحية، و زيادة معلومات المرشد، و قدرته على حل المشكلات من ناحية أخرى، و يهدف الإرشاد المباشر إلى حل مشكلات العميل التي جاء بها، و ذلك بالإشباع و الرضا اللذين يتحققان للعميل مما يزيدان من ثقته بنفسه و بالمرشد و بعملية الإرشاد .

و يستخدم الإرشاد المباشر عادة مع العملاء المتعجلين الذين تنقصهم المعلومات ، و مع العملاء ذوي المشكلات الواضحة المحددة (زقوت ، 2004 : 231).

16 - الإرشاد غير المباشر:

الإرشاد غير المباشر يسمى أيضاً بالإرشاد غير الموجه أو الإرشاد الممركز حول العميل، أو الإرشاد الممركز حول الذات، أي الذي يضع العميل في مركز دائرة الاهتمام، و لقد لخص(روجرز) أسلوب الإرشاد غير المباشر في مساعدة العميل على النمو النفسي السوي، عن طريق إحداث التطابق بين الذات الواقعية و بين الذات المدركة، و مفهوم الذات المثالية و مفهوم الذات الاجتماعية (أي التغير من مفهوم الذات السالب إلى مفهوم الذات الموجب) ، و يستخدم هذا الأسلوب مع أولئك الذي يكون ذكاؤهم متوسطا أو أكثر، و يكون لديهم طاقة لفظية، و في مجال الإرشاد العلاجي، و الإرشاد الزوجي، و في حل المشكلات الشخصية للشباب، و في حالات مفهوم الذات السالب لدى العميل الذي تكون لديه رغبه في التغيير(زقوت ، 2004 : 32 صص) .

من الملاحظ أن هناك عناصر مشتركة واتفاق في طرق الإرشاد ، كما أن هناك أيضاً اختلافا بين طرق الإرشاد الفردي والجماعي ، والإرشاد الموجه و غير الموجه ، وفي اختلافها فائدة أيضاً ، لكن نقول بالرغم من تعدد طرق الإرشاد وتنوعها واختلافها واتفاقها إلا أنه هناك محددات ، تحدد وتساعد في اختيار الطريقة ، ومنها المرشد والعميل وطبيعة المشكلة والظروف العامة لعملية الإرشاد ، فهذه المحددات من شأنها مساعدة المرشد في اختيار الطريقة المناسبة لطبيعة الحالة .

ثانياً: الإرشاد النفسي المدرسي :

لما كان الطالب هو محور العملية التربوية والتي من أجله وجدت من أصلها، ولما كان الاعتقاد بأن نموه وتطوره العلمي والفكري لن يتحقق إلا برعاية كاملة توفرها له التربية بتدعيم كامل من المجتمع، ولما كان المجتمع الإسلامي يحث ويحرص على اتخاذ كل ما من شأنه حماية و رعاية هذا الطالب وفق العقيدة الإسلامية، لذا كان النظام التربوي الحديث في المجتمع الإسلامي يدعو إلى تطبيق برامج منظمة لخدمات التوجيه النفسي في المدارس، و من أجل تنفيذ و إدارة الأنشطة المختلفة التي تقوم بها هذه الخدمات على الوجه الأكمل يجب أن تدعم هذه البرامج بالتسهيلات البشرية و المكانية و المادية اللازمة لها، و ذلك باختيار و إعداد و تدريب القائمين بها ،بناء على ما يتوفر لديهم من رغبة في مساعدة الطلاب، و رعايتهم و توفير الأماكن الملائمة التي تمارس فيها هذه الأنشطة بالكفاءة المطلوبة، و تحضير و تجهيز المطبوعات و الاختبارات و النشرات اللازمة لإتمام برامج التوجيه النفسي على أسس علمية سليمة .

و غني عن القول، أن الثقة في خدمات برامج التوجيه النفسي التي تقدم في المدارس، و الإيمان بمردودها الإيجابي المثمر في نمو التلميذ شخصياً و اجتماعياً و تربوياً و مهنياً، كفيل بنجاحها إن توفر العصب المحرك لها و هو المرشد النفسي المدرسي المعد إعداداً علمياً عالياً، و المدرب تدريباً مهنياً راقياً، مما يشبع الكثير من حاجات الطلاب الشخصية و الاجتماعية و التربوية و المهنية، و بالتالي يدعم بهم المجتمع ، و قد أثير كثير من الجدل حول أهمية المرشد النفسي المدرسي، غير أن هناك عوامل كثيرة دعت إلى الحاجة إليه :

أولاً: العوامل التي دعت إلى الحاجة للمرشد النفسي المدرسي:

1- التقدم التكنولوجي و التغيرات الاجتماعية الناشئة عنه :

لقد أصبحت الحاجة إلى المرشد النفسي ملحة و ضرورية في جميع دول العالم بصفة عامة و لاسيما بعد أن شملتها مظاهر حضارية تكنولوجية غيرت من تصورات الأفراد حول مجتمعاتهم، و طورت مفاهيم الكثير منهم عن أنفسهم، مما جعلهم يعيدون النظر في قدراتهم الذاتية بما يتلاءم مع التغيرات الاجتماعية التي واكبت ذاك التطور الصناعي الهائل في بلادهم، و حتى يكونوا أكثر تقبلاً للدعوات الفكرية الجديدة و الثورات الثقافية المعاصرة التي صاحبت ذلك التقدم التكنولوجي(عمر ، 1999 : 35).

و قد ذكر"تولبرت" (TOLPERT,1972:65) في هذا الخصوص أن وظائف كثيرة، و جديدة قد ظهرت و سيستمر ظهور العديد مما يستحدث منها كرد فعل طبيعي للثورة الصناعية التي عمت أرجاء العالم و التطور التكنولوجي المتلاحق، و بالتالي ستختفي كثير من المهن التي لا تحتاج إلى أيدي عاملة ماهرة، كما أن كثير من الوظائف الحالية سوف تتغير من أصلها لتلاءم هذا التقدم الصناعي المستمر، مما يخلق احتياجاً لإعادة تدريب الأيدي العاملة الحالية على كل ما هو جديد فيها، و من ثم سوف يبحث كثير من الأفراد عن تحقيق ذواتهم ، و تأكيد هويتهم من خلال الأعمال التي يسعون لشغلها و القيام بها، الأمر الذي يدعو إلى التركيز على مستويات التربية و برامج الدراسة و التدريب التي تخدم سوق العمل بتوفير الخريجين المناسبين له، و حتى يتحقق كل هذا كان لابد من وجود مرشد نفسي يعمل داخل المدرسة و خارجها على مستوى علمي عال و تدريب فني راق .

2- الزيادة المطّردة في سكان العالم و أثرها على استيعاب المدارس للتلاميذ:

لعل الزيادة المطردة في سكان العالم، و ما يصاحبها من مشكلات تتعلق بالنقص الغذائي ، علاوة على مستويات المعيشة المنخفضة في كثير من الدول، و الصراعات بين تلك التي تملك من الإمكانيات و الموارد ما يزيد عن حاجاتها و بين أخرى لا تملك ما يسد و يكفي احتياجاتها، تتضمن مشكلات شخصية و اجتماعية و تربوية و مهنية تبحث عن حل ، و عن من يساعد في حلها .

وغني عن القول، أن هذه الزيادة المطردة في سكان العالم لها أثرها المنعكس على استيعاب المدارس لتلاميذها مما أدى إلى كثرة عددها و انتشارها و بالتالي زيادة الأعداد الملتحقة بها من التلاميذ، الأمر الذي نتج عنه مشكلات مدرسية تتمثل في مشكلات الفروق الفردية في الفصول، مشكلات التكيف المدرسي، مشكلات التأخر الدراسي، مشكلات وقت الفراغ و كيفية استغلاله، مشكلات التعرف على قدرات و استعدادات و ميول التلاميذ و كيفية استثمارها، مشكلات بناء المناهج الدراسية لتتلاءم مع احتياجات المجتمع، مشكلات تدريب التلاميذ و إعدادهم للحياة العملية بعد التخرج من المدرسة في حالة عدم الرغبة في أو عدم القدرة على الاستكمال الدراسي الجامعي، مشكلات توجيه التلاميذ نحو الدراسة الجامعية بما يتلاءم مع رغباتهم و قدراتهم، مشكلات تحويل المتخلفين منهم إلى الجهات المختصة برعايتهم و تأهيلهم و رد اعتبارهم، و في مواجهة كل هذه المشكلات و غيرها، كانت الحاجة ملحة إلى من يتصدى لها داخل المدرسة على أسس علمية سليمة، و وفق أساليب فنية مدروسة و خبرات تدريبية ممارسة، ألا و هو المرشد النفسي المدرسي(عمر ، 1999 : 36).

3- تطور الفكر التربوي و أثره في تعزيز الحاجة للمرشد النفسي المدرسي:

لا يمكن لفرد أن ينكر الدور الهام الذي لعبه تطور الفكر التربوي عبر العصور في تعزيز الحاجة الماسة إلى المرشد النفسي في المدرسة، فالنظرة الفلسفية التي تبنتها العملية التربوية من حيت التركيز علي التلميذ بدرجة أكبر من التركيز علي المادة التي تقدم له في المدرسة أتاحت الفرصة أمام نظريات علم النفس وأساليبه و أسسه ومبادئه ؛ حتى تسهم بفاعلية في رفع المستوى الدراسي للتلميذ نتيجة لتوافقه النفسي وتكيفه الاجتماعي، وبالتالي أصبح لبرامج التوجيه والإرشاد النفسي مكانه هامة في العملية التربوية من أجل بناء شخصية التلميذ بناء متكاملا من مختلف الجوانب (الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية)بدرجة تدعم تأكيده لذاته وتوثق علاقاته الإنسانية مع الآخرين .

وقد ذكر "شوتزر" (SHERTZER , 1966 : 75) ما ورد في تقرير دائرة العمل الأمريكية (1964) أن الطلب المتزايد بإلحاح شديد على خدمة الإرشاد النفسي يدعو إلى الحاجة الماسة لزيادة عدد العاملين في مهنة الإرشاد النفسي (المرشدون النفسيون) و إن لم تلق هذه الحاجة العناية المكثفة خلال السنوات العديدة القادمة، و إن لم ترتفع نسبة المرشدين النفسيين المدربين لأعلى من الحد العام، و إن لم تعزز مهنة الإرشاد النفسي بهؤلاء المرشدين المدربين لمواجهة حاجات الشباب و مشكلاتهم، فإن برامج الحكومة في هذا الخصوص ستكون بحق عاجزة عن القيام بمسئولياتها و يمكن وصفها بأنها معوقة .

4- التيارات الفكرية و السياسية و الاقتصادية المتصارعة و ظاهرة القلق الناتجة عنها:

إن أي دعوة فكرية جديدة ترتفع في طرف ما من العالم، تجد لها صدى في طرف آخر إما بالقبول أو بالرفض، و أي تقدم حضاري حديث يعلن عن وجوده في مكان ما، تجد له دعاة أو أنصاراً و معارضين و محتجين في المكان المقابل، و قد يكون التقليد الأعمى في بلد ما لما يحدث في بلد آخر، موضة لهذا العصر حيث النظم السياسية و الاقتصادية المستوردة من بعض الدول الكبرى تجد لها سوقاً رائجاً في بعض الدول المتخلفة ، و التي تداري تخلفها تحت اسم الدول النامية، متوهمة أن ما استوردته من نظم غريبة عن فكرها و فلسفتها و تقاليدها سوف ينتشلها من التخلف، دافعة بها إلى مضمار التقدم، و قد يكون التعصب الأعمى لآراء و فلسفات بعض المفكرين و السياسيين و الاقتصاديين سمة مميزة لسلوك الكثير من القادة و الرواد في بعض الدول، حيث يتعالى بعض المثقفين منهم بما حصلوه من فكر "ماركس"" و لينين" أو فكر" سارتر و ديكارت"، و ينادي رجال الاقتصاد بمبدأ "آدم سميث"، و يدعو رجال التربية بالأخذ بآراء" جون ديوي"، و ما زال الكثير من علماء النفس متأثرين بنظريات" سيجمند فرويد"، و السياسيون يتصارعون من أجل الحفاظ على مراكزهم برفع لافتة الديمقراطية، و دعاة الإصلاح يحاولون التسلل للقيادة بالدعوة إلى الاشتراكية، و رجال الدين في كثير من الدول جعلوه و عزلوه عن المجتمع انطلاقاً من مبدأ دع الخلق للخالق .

و لم يسلم الفرد من التأثر ببعض هذه التيارات الفكرية و الاقتصادية و السياسية المتصارعة، حيث تتزاحم التساؤلات على عقول الناس و لاسيما الشباب منهم حول ما هو الصواب ؟ أو ما هو الخطأ ؟ من منهم على حق و من منهم على باطل ؟ و أي منهم يتبعون و أي منهم يزجرون ؟، و أصبح القلق علامة مميزة لهذا العصر، مما لفت نظر عدد من الكتاب فأشاروا إلى خطورته في معظم كتاباتهم ، و قد ذكرت "تايلر" (TYLER , 1969 : 203) أن كثير من رجال الاجتماع و حتى الشعراء ميزوا هذا العصر فوصفوه بأنه عصر القلق حيث أشار الكثير منهم إلى عوامل عدم الاستقرار النفسي و الخوف و التوتر التي انتابت الأفراد و سيطرت على سلوك الكثير منهم، لذلك فإن مشكلات هذا العصر قد واجهت المرشد النفسي بتحديات لمستواه العلمي و خبرته الميدانية حيث وضعته أمام مسئولياته و واجباته كعضو فريق المساعدة التي يحتاج إليها و يسعى في طلبها المصابون بالقلق و الخوف و عدم الاستقرار النفسي ، و لما كان الشباب هم أعمدة أي مجتمع، لذا فإن المرشد النفسي المدرسي لا غنى عنه للقيام بدوره مع ذلك الفريق من أجل مساعدتهم .

5- تفاعل المجتمع الإسلامي مع دول العالم و أثره على الشباب:

إن المجتمع الإسلامي لا يعيش بمعزل عن العالم حيث يتفاعل معه متأثراً به، و مؤثراً فيه، و قد تتأثر بعض الدول الإسلامية به بدرجة أكبر مما تؤثر فيه، سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة حيث تقوم وسائل الإعلام العديدة و المنتشرة في جميع أنحاء العالم بالصورة و الكلمة

و النغمة إلى مجتمعنا الإسلامي بدرجة أكبر مما تنقل منه إلى الغرب ، و لا يمكن أن يوصف كل ما يصل إلى المجتمع الإسلامي من فكر غربي بالاغتراب أو السلبية كما لا يمكن أن يتهم بالانحراف أو الرجعية، و من جهة أخرى لا يجوز الأخذ به على علاته، كمبادئ مسلم بها أو أسس يعتمد عليها، فكل ما يصلح للغرب قد لا يصلح للمجتمع الإسلامي ، لعديد من الأسباب تحكمها القيم و المثل التي تمارس كلها في إطار الدين الإسلامي الحنيف، لذلك من الأفضل ألا تصد العقول و تغل الأعين عن كل ما يصل إليها من فكر غربي من مبدأ المغالاة في الحيطة و الحذر حتى يتصف بأنه مجتمع مغلق، كما عليها ألا تستوعب و تعتنق كل ما يتسلل إليها منه بمبدأ الانفتاح و الحرية المطلقة للفكر فيوصف بأنه مجتمع متسيب، و عليه فإن المجتمع الإسلامي بما أنعم ا عليه من رجال فكر و علم و ثقافة في مجالات الحياة المختلفة، و الذين يراعون ا متوكلين عليه عاملين بكتابه و سنة نبيه، يمكنهم بوعي و روية و على أسس علمية و إسلامية أن يتقبلوا كل ما يرد إليهم من شوائب لا مكان لها في مجتمع الإسلام، و قد يكون لبعض المبعوثين في الخارج دور مباشر أو غير مباشر في نقل ما تعلموه من الغرب بغرض محاولة تطبيقه كما هو في المجتمع الإسلامي دون تعديله ليتلاءم مع قيمه و مثله و مبادئه التي تميزه عن غيره من المجتمعات (عمر ، 1999 : 39).

ثانياً: أهداف برامج الإرشاد النفسي المدرسي و خصائصه .

لقد صاغت الرابطة الأمريكية للمرشد النفسي المدرسي (ASCA) أهداف محددة من تأسيس و تقديم و تنظيم إدارة برامج الإرشاد النفسي المدرسي يمكن عرضها على النحو التالي:

" توفير فروض التعليم الجيدة، و مهارات التحصيل الدراسي العالية بأساليب إنتاجية و وقائية التي تؤكد و تضمن أن كل التلاميذ بالمدرسة الواحدة يمكن تحقيق النجاح الدراسي من خلال خبراتهم التحصيلية الناتجة عن عوامل النمو الأكاديمي و الشخصي و الاجتماعي و المهني لأن برامج الإرشاد النفسي المدرسي تعتبر إنمائية بطبيعتها، و عميقة و مركزة في تطبيقها " .

يجب أن تكون برامج الإرشاد النفسي المدرسي متشابهة إن لم تكن واحدة و هي نفسها بالنسبة لتطبيق هذه البرامج في جميع المدارس الأمريكية التي تتبنى تقديمها و رعايتها ، و يجب أن تتميز هذه البرامج بوحدة التوقعات أثناء تقديمها في جميع المدارس، ووحدة مساعدة النظم المدرسية التي تدعم وجودها خلالها، تشابه خبرات التحصيل الدراسي الجيد عند كل التلاميذ، و الاتفاق التام على عقلانية و منطقية إدارتها في العملية التربوية، و درجة قبولها و الاستفادة من أنشطتها لكل من العاملين بالمدرسة و المتصلين بها من مؤسسات المجتمع الأخرى ، هذا يعني توفير الفرص المتشابهة للاستفادة من وجودها في المدارس المختلفة بناء على توفير الفرص المتشابهة لتأسيسها و تنظيمها و إدارتها في جميع المدارس التي توجد فيها(عمر ، 1999 : 426).

يوصف التراث البحثي في مجال التربية و الإرشاد النفسي محتويات و متضمنات برامج الإرشاد النفسي المدرسي المتداخلة في أربعة مجالات للتنمية هي: (1) التنمية الشخصية، (2) التنمية الاجتماعية، (3) التنمية الأكاديمية، (4) التنمية المهنية التي تكفل في تداخلها، و في مجموعها تنمية التلاميذ الكلية بما يحقق لهم فرص ممارسة أدوارهم في حياتهم العادية اليومية.

أولاً / التنمية الشخصية :

يقصد بالتنمية الشخصية إشباع حاجات التلاميذ فيما يتعلق بأمورهم الشخصية الذاتية، و تدعيم ما يتميز منها بالإيجابية، و تلافي ما يوصف منها بالسلبية، و ذلك في إطار نموهم العقلي، و العضوي، و الانفعالي، بما يعكس الأداء الوظيفي الجيد لكل من عقلهم و جسدهم و قلوبهم ، و يمكن أن تتناول التنمية الشخصية كل من: تنمية الصحة الجسمية و النفسية، و تنمية السمات الشخصية، و تنمية القيم الأخلاقية، و تنمية المعتقدات الروحية، و الدينية و تنمية المظهر الشخصي لهم، بما يكفل لهم اكتساب خصائص النمو الآتية:

(1) المحافظة على حياتهم و سلامتها من تعرضها للمخاطر .

(2) التمتع بالثقة بالنفس و الاتزان النفسي و الثبات و النضج الانفعالي .

(3) القدرة على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم و حرية إبداء الرأي و المناقشة .

(4) العيش في الواقع و البعد عن الأوهام و الخيالات الخاطئة .

(5) التميز بالصبر و الدقة و عدم تكرار أخطائهم و عدم إتباع غيرهم(عمر ، 1999 : 427).

ثانياً / التنمية الاجتماعية:

يقصد بالتنمية الاجتماعية إشباع حاجات التلاميذ فيما يتعلق بتفاعلاتهم الثنائية و علاقاتهم الاجتماعية مع المحيطين بهم، و المخالطين لهم في البيئة التي يعيشون فيها، و تدعيم ما يتميز منها بالإيجابية، و تلافي ما يوصف بالسلبية، و ذلك في إطار سلوكياتهم مع الناس، و رد فعلهم على سلوكياتهم معهم و استجاباتهم لهم، و يمكن أن تتناول التنمية الاجتماعية كل من: تنمية علاقاتهم مع أفراد أسرهم، و تنمية علاقاتهم مع الجنس الآخر، و تنمية مهارات التفاعل و التواصل الاجتماعي اللفظي و غير اللفظي،و تنمية الأنشطة الترفيهية، و استغلال أوقات الفراغ، و تنمية ترشيد الإنفاق و الأمور المالية، بما يكفل لهم اكتساب خصائص النمو الآتية:

(1) التمتع بأوضاع منزلية جيدة و علاقات أسرية قوية .

(2) التمتع بتقارب أفكارهم مع أفكار أولياء الأمور .

(3) تكوين اتجاهات صحيحة نحو الجنس الآخر و احترامه .

(4) القدرة على استثمار أوقات الفراغ إيجابياً و ترشيد إنفاقهم المادي (الخطيب،2004 : 145).

ثالثاً / التنمية الأكاديمية:

يقصد بالتنمية الأكاديمية إشباع حاجات التلاميذ فيما يتعلق بالفرص التربوية المتاحة، و المتضمنة للأمور المدرسية و مناهجها و متطلباتها، و تدعيم ما يتميز منها بالإيجابية، و تلافي ما يوصف منها بالسلبية، و ذلك في إطار نموهم المعرفي، و نموهم التحصيلي الدراسي، و نموهم السلوكي داخل المدرسة و خارجها، و يمكن أن تتناول التنمية الأكاديمية كل من: تنمية مشاركتهم في الأنشطة المدرسية، و تنمية استفادتهم من المناهج الدراسية، و تنمية مهاراتهم التدريبية، وتنمية عاداتهم الاستذكارية، و تنمية احترامهم للقيم التربوية و التعليمية، و ذلك بما يكفل لهم اكتساب خصائص النمو الآتية:

(1) القدرة على تنظيم أوقات الدراسة و الراحة و الاستفادة منها .

(2) التمتع بعادات استذكار جيدة و رشيدة تمكنهم من استيعاب ما يدرسوه .

(3) الاقتناع بقيم التربية و التعليم، و إقامة علاقات طيبة مع كل من يعمل بالمدرسة .

(4) التوافق السوي، و التكيف السليم مع مقررات الدراسة و الانتظام فيها .

(5) القدرة على تحديد أهدافهم و اتجاهاتهم بعد تخرجهم من المرحلة الثانوية (زقوت، 2004 : 32).

رابعاً / التنمية المهنية:

يقصد بالتنمية المهنية إشباع حاجات التلاميذ فيما يتعلق بالفرص المهنية المتاحة في المجتمع الذي يعيشون فيه، و المتضمنة لخصائص سوق العمل و متطلباته و احتياجاته، و تدعيم ما يتميز منها بالإيجابية، و تلافي ما يوصف منها بالسلبية، و ذلك في إطار وعيهم بخصائص مرحلة الانتقال من البيئة المدرسية إلى سوق العمل و آمالهم في الحصول على الرضا الوظيفي المناسب لهم بعد تخرجهم من المرحلة الثانوية سواء كانوا يقصدون وظائف دائمة أو وظائف مؤقتة بعض الوقت، و يمكن أن تتناول التنمية المهنية كل من: تنمية احترامهم لمعاني و قيم العمل، و تنمية المعرفة بشروط و طلبات الالتحاق بالوظائف المختلفة و واجباتها، و تنمية المعرفة بقوانين العمالة المتعلقة بالسن و الجنس، و تنمية المعرفة بالمواصفات الضرورية اللازمة للتوظيف، و ذلك بما يكفل لهم اكتساب خصائص النمو الآتية:

(1) القدرة على احترام قيمة العمل مهما كان حجمه أو طبيعته أو الدخل العائد منه .

(2) القدرة على استيعاب التدريبات اللازمة للالتحاق في الوظائف المطلوبة .

(3) الخبرة المتنوعة في مجال الوظائف المختلفة، و القدرة على اختيار الأنسب منها .

(4) القدرة على تكوين الاتجاهات الصحيحة نحو زملاء المهنة، و رؤسائهم من الجنسين .

(5) الممارسة المستمرة لتدريبات جديدة لتنمية أدائهم المهني في الوظائف التي تم اختيارها .

(TYLER , 1969 : 203).

الاستفادة من برامج الإرشاد النفسي المدرسي:

تقدم برامج الإرشاد النفسي المدرسي العديد من المنافع و الفوائد لكل من التلاميذ، و أولياء أمورهم، و مدرسيهم، و إدارتهم المدرسية، و حتى المرشدين النفسيين أنفسهم الذين يديرون هذه البرامج في مدارسهم كمحور أساسي لأعباء مهامهم الوظيفية و ممارستهم المهنية .
و سوف يتم استعراض بعض المنافع و الفوائد التي تستثمرها هذه الفئات المذكورة لنموهم الشخصي و تطورهم التربوي و الاجتماعي و المهني .

منافع و فوائد البرامج الإرشادية لأولياء الأمور:

أولاً / إعداد أولياء الأمور لمواجهة تحديات السنين و العصور القادمة، و ما تحمله من مفاهيم جديدة لأولادهم، بما يؤهلهم لتقبل سلوكياتهم المقبولة من مجتمعهم، و إن كانت تخالف تقاليدهم السابقة التي نشئوا عليها، و ذلك في محاولة لتقليل الفجوة بين الأجيال بقدر الإمكان و بناء جسر تلاقي بينهم وبين أولادهم .
ثانياً / تنمية مهارات أولياء الأمور في أساليب التعامل الأبوي مع أولادهم بما يكفل لهم و لأولادهم قدراً من التفاهم المشترك و أسلوباً من الحوار و المناقشة الإيجابية التي لا تترك شرخاً في جدار العلاقة الوالدية .
و ذلك في محاولة لتدعيم مفهوم الانتماء الأسري عند أولياء الأمور و أولادهم على حد سواء بلا تحيز و بدون تحامل .
ثالثاً / تنمية مهارات التعاون المثمر البناء عند أولياء الأمور بما يكفل لهم تدعيم التواصل المستمر مع المدرسة و هيئتها الإدارية و فريقها الإرشادي و جماعة المدرسين من أجل تأكيد الرعاية المشتركة بين البيت و المدرسة لمصلحة أولادهم و من أجل نموهم الشخصي و تطورهم الاجتماعي و الأكاديمي و المهني .

منافع و فوائد البرامج الإرشادية للمدرسين:

أولاً / إعداد المدرسين لمواجهة تحديات السنين و العصور القادمة ، و ما تحمله لهم من طرق تدريس حديثة، و أساليب تعليم متطورة، و تكنولوجيا وسائل الإيضاح المتقدمة، و ذلك من خلال تقديم المشورة لهم حول الاستفادة منها جميعاً ،بأعلى قدر ممكن من الكفاءة التدريسية .
ثانياً / تنمية مهارات إدارة الفصل عند المدرسين، بما يكفل لهم القدرة على استثمار وقت الحصة الدراسية،بطرق إيجابية لمصلحة التلاميذ، و بما يكفل لهم توصيل المعرفة لتلاميذهم بأساليب سهلة، و ميسرة تمكنهم من استيعاب محتوياتها و الاستفادة منها .

ثالثاً / تنمية مهارات المدرسين في كيفية اكتشاف حاجات تلاميذهم ، و مساعدتهم على إشباع ما يمكن إشباعه منها في إطار القيم السائدة في المجتمع، و مساعدتهم على حل مشكلاتهم الناتجة عن عدم إشباعها، بطرق واقعية حسب الموارد المتاحة في البيئة التي يعيشون فيها .

منافع و فوائد البرامج الإرشادية للإدارة المدرسية:

أولاً / إعداد الإدارة المدرسية لمواجهة تحديات السنين و العصور القادمة ، وما تحمله لهم من تزايد أعداد التلاميذ الراغبين في الالتحاق بالمدارس ،على مراحلها المختلفة ابتداء من قبل المرحلة الابتدائية إلى ما بعد المرحلة الثانوية ، وما تتطلبه من زيادة في القوى البشرية، واتساع التسهيلات المكانية ، وكفاية التكنولوجيا التعليمية .

ثانياً / تنمية مهارات الإدارة المدرسية في أساليب التعامل مع التلاميذ والمساعدة في حل مشكلاتهم مع مدرسيهم وزملائهم وغيرهم من الفريق الإرشادي بالمدرسة ، بطرق تربوية حديثة مبنية علي أسس نفسية إيجابية ،بما يؤكد ويدعم الهوية الشخصية عند التلاميذ ، ويحافظ على الكرامة الإنسانية والمهنية عند مدرسيهم والمتعاملين معهم(TYLER , 1969 : 203).

ثالثاً / تنمية مهارات الإدارة المدرسية في أساليب التعاون المثمر البناء بينها وبين أولياء الأمور ومؤسسات المجتمع الوثيقة الصلة بالعملية التربوية ،بما يكفل إعطاء صورة مشرفة ،صادقة وجادة وافية عن إنجازات المدرسة الإيجابية ، لخدمة التلاميذ و أولياء أمورهم وكل المتصلين بهم من مؤسسات المجتمع المختلفة ،مما يدعم رسالتها التربوية .

منافع البرامج الإرشادية للمرشدين النفسيين المدرسيين :

أولاً / تأكيد الهوية المهنية للمرشد النفسي المدرسي ،وأهمية الأدوار التي يقوم بها ،والممارسات التي يزاولها ،والمسؤوليات التي يتحملها من أجل نجاح العملية الإرشادية وتحقيقها أهدافها الكلية .

ثانياً / حماية المرشد النفسي المدرسي من أي دخلاء على المهنة الإرشادية، وتشجيعه ومساعدته على القيام بمهامه وأعبائه،ووظائفه الإرشادية فقط بما لا يدع مجالاً لأحد أيا كان أن يكلفه بأعباء وظيفية ،أو تكليفات مهنية تقع خارج نطاق تخصصه .

ثالثاً / تدعيم الدور القيادي الريادي للمرشد النفسي المدرسي في تنظيم وإدارة البرامج الإرشادية ،بما يكفل نجاحها وتحقيق أهدافها ؛ لذلك، تقع عليه مسؤوليات التقويم المستمر لأنشطتها وانجازاتها ، لتدعيم إيجابياتها وتلافي سلبياتها كعائد استثماري ، في النمو الشخصي والتطور الاجتماعي والأكاديمي والمهني للمستفدين منها (عمر ،1999 :43 –433).

رابعا : دور المرشد وفق النظريات الإرشادية :

أصبح المرشد يعمل في العديد من مؤسسات المجتمع فهو يعمل على إرشاد الطلبة في المؤسسات التربوية ، و إرشاد الأزواج والأسر في مؤسسات خدمة المجتمع، و يرشد العاملين في المصانع و مؤسسات العمل المختلفة، و يرشد المرضى في المصحات النفسية و المستشفيات (السرطان ، الإيدز ، الشيخوخة) المقبلين على الموت .

كما أنه يرشد ذويهم لتقبل حالة مرضاهم، إلا أن دور المرشد الحقيقي تحدده النظريات الإرشادية، ويختار المرشد دوره أحياناً ،لإتقانه إحدى النظريات الإرشادية بدرجة عالية أو لأن حالة المسترشد تتطلب منه أداء دور محدد .

و فيما يلي توضيحاً لبعض أدوار المرشد وفق النظريات الإرشادية المختلفة :

1- الدور الإرشادي المتمركز حول المرشد :

يعتمد المرشد بدوره هنا على استخدام أسلوب الإرشاد الواقعي أو الانفعال العقلي ، حيث على المرشد إقناع المسترشد بالدور الذي يحقق ذاته ، و يختلف الدور الإرشادي هنا عن الإرشاد المتسلط ، و يقدم هذا النوع من الإرشاد أيضاً عندما يعتقد المرشد بأن المسترشد عاجز عن حل مشكلته بدون مساعدة ، و يكثر استخدامه مرشدو المراحل التعليمية المختلفة ، و يعتبر أسلوب الإرشاد المفضل لهم ؛ لأنه يتطلب من المرشد السيطرة على إدارة الجلسة إلا أن على المرشد هنا تجنب تقديم اقتراحات و نصائح بكثرة ،عندما تكون المشكلة الرئيسية للمسترشد نقصاً في المعلومات أو خطأً بها، و هناك مرشدون قادرون على العمل وفق هذا الأسلوب و يحققون نجاحاً كبيراً مع مسترشديهم .

2- الدور الإرشادي المتمركز حول المسترشد :

يقوم المرشد بتشجيع المسترشد على إدارة المناقشة ، و التعبير عن اتجاهاته و أفكاره و مشاعره بحرية ، إلا أن المسترشد يعتبر المرشد مصدراً للمعلومات، لكن المرشد يكون حريصاً على ألا يقدم النصائح أو الإرشادات ، إلا إذا كان هناك مبرر قوي لذلك ، و يستعمل المرشد هنا الأسئلة المفتوحة ليعبر المسترشد عن نفسه ، بدون مقاطعة أو تأثير على تنظيم وقت الجلسة الإرشادية .

كما يركز المرشد اهتمامه على الحقائق الهامة ،التي لها علاقة بمشكلة المسترشد، فعلى المرشد هنا أن يجعل المسترشد يشعر بمدى اهتمامه به، و احترامه له ، و قد ذكر (سوبر) بأن الدور الإرشادي المتمركز حول المسترشد يستخدم الاختبارات النفسية، إلا أنه يفسر نتائج الاختبارات تفسيراً عاماً دون التقيد بأي توصيات ، و يتجنب إعطاء النصائح،و يجعل المسترشد يدرك بأنه يجب أن يتخذ قراراته بنفسه، و هو المسئول عنها و يستطيع أن يصل إلى حل بعد إدراكه لدوافعه و للقضايا المتعلقة بمشكلته، و يعتقد بأن الفرق الأساسي بين الإرشاد المتمركز حول المسترشد، و

الإرشاد غير المباشر هو أن المرشد في الإرشاد غير المباشر، يكون لديه رغبة في تقديم النصح و الإرشاد، كما أنه هناك بعض المواقف التي يحتاج فيها المسترشد إلى المساعدة في تحديد اتجاه حياته و في حل مشكلاته .

3 – الدور الإرشادي غير المباشر – المتمركز حول المسترشد :

ظهر هذا الاتجاه كرد فعل للإرشاد المباشر المتمركز حول المرشد، ويعتبر " روجرز "(ROGRIZ) ممثل هذا الأسلوب ، حيث أن الأسلوب الإرشادي فيه يقوم علي فرضيتين أساسيتين، لتوضح دور المرشد (الأولى) : احترام المرشد لشخصية المسترشد (الثانية) : امتلاك المسترشد القدرة على التكيف وحل مشكلاته .

ويقوم المرشد أثناء الجلسات الإرشادية بعملية تأكيد اتجاهه لتقبل المسترشد ورغبته في تفهم سلوكه ،ويحاول أن يرى المشكلة بعين المسترشد، ويسمح للمسترشد بالتعبير عن شعوره ، دون أن يصدر حكما ، أو يجبره على الكلام ،كما أنه قلما يستخدم نتائج الاختبارات النفسية ، والتي تسمح للمسترشد بالتعبير عن نفسه ومشاعره، ومن ثم تفحصها وفهمها فهما أفضل .

فدور المرشد هنا يقتصر على تلخيص ما يقوله المسترشد، وتوضيح العناصر الحاسمة أو المحورية التي تساعد المرشد على إدارة الجلسة .

4 _ الدور الإرشادي الاختياري :

يقوم المرشد بالدور الإرشادي الاختياري، إما نتيجة لفحصه الدقيق للنظريات الإرشادية السائدة والأساليب الفنية والتدريب العالي والخبرة، وهذا يعبر عن الدرجة العالية من القدرة التي يمتلكها المرشد،أو نتيجة لجهله وخلطه بين النظريات وضعفه العلمي، فهذا له آثار سلبية تؤثر على المسترشدين ،ويدين المرشد ،وهذا لا يعني بأننا يجب علينا الالتزام بأسلوب واحد من أساليب العلاج الإرشادي ،بل يجب إتقان الأسلوب الإرشادي المراد العمل به، والمرشد المتدرب الماهر يستطيع أن يستخدم أكثر من أسلوب،لكن وفق أساليب علمية دقيقة مؤثرة ومجدية ، ليقدم أجوبة محددة ومؤثرة .

لكن المرشد الذي لا يستطيع أن يجدد أسلوبه في العمل مع الحالات يحتاج إلى إعادة تدريب ليحقق فعالية في أسلوبه الإرشادي ،ويجب أن يتدرب علي جميع الأساليب الإرشادية حتى يستطيع أن يحدد أسلوبه الذي يريد أن يتبعه في الإرشاد، وقد ذكر " هارير " أن هناك ستة وثلاثين أسلوباً إرشادياً أو علاجياً، وعلى المرشد المتدرب أن يجرب العديد من النظريات وأساليبها الفنية، حتى يستطيع أن يصدر حكماً نهائياً حول أسلوبه الإرشادي المفضل .

بذلك يتضح أنه ليس هناك أسلوب إرشادي أفضل من الآخر ،حيث يتوقف الأسلوب الإرشادي المفضل في تحقيق دور المرشد على :

أولاً / المشكلة وصاحبها ومتغيراتها،

وثانياً / شخصية المرشد نفسه، فهناك بعض المرشدين الذين يستخدمون أسلوباً إرشادياً يعجز عن استخدامه مرشدون آخرون، ومن المحتمل أن المرشد نفسه يتم تدريبه على أسلوب معين ،أو أنه يرى أن هذا الأسلوب لا يجدي مع بعض الحالات ، أو يرى أنه لا يستطيع استخدامه بإتقان ، فيضطر لاستخدام أسلوب آخر، وهذا يؤكد بأن المرشدين بحاجة إلى إعادة النظر باستمرار في أساليبهم ونتائجهم ودوافعهم واتجاهاتهم نحو الأساليب الإرشادية المختلفة لتحقيق أفضل النتائج ، و أداء دورهم على أتم وجه (أبو عيطة ، 1997 : 106 – 109).

خامسا : المهام الأساسية للمرشد النفسي المدرسي و الأعمال التي ليست من اختصاص المرشد النفسي :

أ- المهام الأساسية للمرشد النفسي المدرسي

عند اختيار المهام الأساسية التي يجب أن يؤديها المرشد النفسي في المدرسة، متضمنة الوظائف التي يقوم بها،و الخدمات التي يقدمها، و المسئوليات التي يتحملها،و الواجبات التي يلتزم بها، يجب أن نستخلص مما جاء بشأنها ، في لائحة رابطة المرشدين النفسين المدرسين، على أن يؤخذ في الاعتبار اتجاهات التلاميذ و أولياء الأمور والمدرسين نحوها، ووجهات نظر الكتاب والمؤلفين حولها .

وقد ذكر"عمر" (OMAR , 1983 : 105)أنه لا يجوز نقل ما توصل إليه الغرب من فكر أو علم دون غربلته وتعديله ، بما يتلاءم مع قيم ومثل المجتمع الإسلامي في إطار الكتاب والسنة ،على ألا يغير الجوهر ، ويستبدل بعمليات ترقيع قد تمسخ المضمون ، كما أوصى كذلك بأن أي تخطيط لبرامج التوجيه والإرشاد النفسي في المجتمع الإسلامي ، يجب أن يتم في إطار التعاليم الإسلامية وفق الكتاب والسنة، لذلك عند التعرض للمهام الأساسية للمرشد النفسي في مدارس المجتمع الإسلامي، يجب أن تختار وفق المعايير العالمية، وتنتقى لتمارس وفق حدود ا -عز وجل -، وسنة رسوله- صلى ا عليه وسلم-، وقد تم وضع تصورات حول مهام المرشد النفسي المدرسي بما يتفق مع الفكر الإسلامي على النحو التالي :

أولاً / يقوم المرشد النفسي المدرسي بعمليتي الإرشاد النفسي الفردي والإرشاد النفسي الجماعي ،مستخدما الأساليب العلمية والفنية المدروسة والمجربة حسب ظروف الحالات التي يتعامل معها،وذلك من أجل مساعدة التلاميذ على حل مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية بأكبر قدر من الفعالية، مؤكدا على حكم الإسلام في هذه المشاكل ورؤيته الثاقبة في حلها، ومن ثم يتمكن التلاميذ من الاستفادة من البرامج التعليمية داخل المدرسة بأقصى درجة ممكنة .

ثانيا / يقدم المرشد النفسي المدرسي للتلاميذ كل ما يحتاجون إليه من معلومات وبيانات وإحصائيات تشبع حاجاتهم الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية،وترضي أولياء أمورهم، وتطمئنهم على حالات أولادهم ،الصحية والنفسية، وعلاقاتهم الشخصية والاجتماعية ، ومستقبلهم الدراسي والمهني .

ثالثا / يجري المرشد النفسي المدرسي الاختبارات النفسية المختلفة كلما دعت الحاجة إليها لقياس شخصية التلاميذ ومستويات تحصيلهم، واتجاهاتهم وقدراتهم واستعداداتهم وميولهم من أجل توفير توافق أفضل لهم ،مع البرامج التعليمية واللوائح التنظيمية داخل المدرسة، وذلك بتفسيرها لهم ولأولياء أمورهم ومساعدتهم في تقبل نتائجها والعمل على نمو التلاميذ وتطورهم من أجل تحقيق هذا التوافق المنشود.

رابعا / يساعد المرشد النفسي التلاميذ في اختيار مقررات وفروع الدراسة المختلفة التي توافق خصائصهم الشخصية ومستوياتهم الدراسية ،كما يساعد في توزيعهم على الفصول ووضعهم فيها ، بما يتلاءم مع هذه الخصائص والمستويات، و بما يوفر التجانس بين مجموعات التلاميذ داخل الفصل الواحد .

خامسا / يتابع المرشد النفسي المدرسي حالات التلاميذ بصورة إجمالية ، والحالات التي عرضت عليه وتعامل معها بصورة خاصة، من حيث سلوكهم العام ، وتاريخهم الدراسي، وعلاقتهم الشخصية، وتفاعلاتهم مع المدرسين والإدارة المدرسية ،وحالاتهم الصحية، ومظهرهم الشخصي، من أجل التأكد من سلامتهم الكلية .

سادسا / يحول المرشد النفسي المدرسي الحالات التي لم يتمكن من التعامل معها ، لسبب أو لآخر، أو التي تحتاج إلى رعاية صحية أو عقلية أو نفسية خاصة، إلى الجهات المختصة بالخدمة الطلابية، أو الخدمة الصحية في مجال الصحة الجسمية أو الصحة العقلية أو الصحة النفسية على أن يتعاون مع الأخصائيين في علاجها حتى تتقل هذه الحالات (OMAR , 1983 : 105).

سابعا / يعمل المرشد النفسي المدرسي على توفير بعض المساعدات المالية التي قد يحتاج إليها بعض التلاميذ إن دعت إليها حالاتهم الاجتماعية والمعيشية والمادية ، وذلك بإجراء اتصالات مع الجهات المسئولة عن الرعاية الاجتماعية ، والعناية الأسرية لتوفير هذه المساعدات المادية لهم، أو يعمل علي إيجاد فرص عمل صيفية تتلاءم مع إمكانيات وقدرات التلاميذ ، من أجل تسكينهم فيها ، مما يساعد على توفير جزء من هذه المساعدات المالية التي يحتاجون إليها ،ويتم ذلك بالتعاون مع مكتب الخدمة الاجتماعية بالمدرسة أو بالوزارة المختصة .

ثامنا / يشرف المرشد النفسي المدرسي على تسجيل وتنظيم السجلات والملفات والبطاقات التي تتعلق بخدمات التوجيه النفسي في المدرسة بحيث يصنف السرية منها ، فلا يقدمها إلا لمن له الحق

في الاطلاع عليها، ويصنف العلنية منها ، بحيث يسهل تناولها وتدولها بين كل من يريد معلومة منها .

تاسعا / يخطط ويدير الدراسات الميدانية المتعلقة بالأبحاث المحلية ، التي يجربها ويطبقها في نطاق المدرسة لقياس مدى فعالية الإرشاد النفسي الفردي والجماعي، وتقويم مدى فعالية خدمات التوجيه النفسي الأخرى داخل المدرسة ، كما يستخدم الوسائل والأدوات اللازمة لقياس مدى الاستفادة من مردود برنامج التوجيه النفسي على التلاميذ والمدرسة والمجتمع .

عاشرا / يتعاون المرشد النفسي المدرسي تعاونا كاملا مع هيئة موظفي المدرسة فيقدم لها المشورة في وضع البرامج وعقد الندوات، وتنظيم المحاضرات حول الأساليب التربوية الحديثة في التعامل مع التلاميذ، والأساليب الإرشادية الفعالة في تعديل سلوكهم كما يشارك في تخطيط ووضع البرامج التدريبية للمدرسين، والمديرين والوكلاء بما يحقق رفع كفاءتهم التربوية والمهنية داخل العمل المدرسي .

حادي عشر/ يوجه المرشد النفسي المدرسي سلوك التلاميذ نحو أخلاقيات وقيم المجتمع الإسلامي، فيعمل على إرشادهم للتمسك بتعاليم الدين الحنيف بحيث تتسم علاقاتهم الشخصية وتفاعلاتهم الاجتماعية بخلق القرآن الكريم ،ووفق سنة رسول ا -صلى ا عليه وسلم -، وفي سبيل ذلك، يجب عليه أن يوطد صلته بقسم التربية والثقافة الإسلامية في المدرسة حتى يرجع إلى ذوي التخصص في أمور الدين الإسلامي للمشورة وأخذ الرأي حول حكم الإسلام في المشكلات التي تعرض عليه ورؤية الإسلام في حلها(عمر ، 1999 : 106 –108).

ب - الأعمال التي ليست من اختصاص المرشد النفسي :

قد يكلف بعض مديري المدارس أو وكلائها المرشدين النفسين بأعمال لا تمت بصلة إلى مهامهم الأصلية التي أعدوا للقيام بها، وقد عرض " شيرتزير " (SHERTZER, 1966 : 109)عدد من هذه الأعمال حسب ما جاء بخصوصها ، في توصيات تصنيف دور المرشد النفسي المدرسي، ومن ثم يجب ألا يكلف بها وألا يؤدى أياً منها ؛ لأنها تقع خارج دوره كرجل علم نفس مسئول عن تعديل سلوك التلاميذ ،ومسئول عن نمو شخصياتهم وتطويرها من النواحي الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية، وسوف نستعرض عددا من هذه الأعمال التي لا تقع ضمن تكليف المرشد النفسي المدرسي ، حتى يلتزم بها مديرو ووكلاء المدارس ،فلا يتسببوا في إحراج المرشدين النفسين الذين يعملون تحت إشرافهم في مدارسهم بالضغط عليهم للقبول أو القيام بها ، وسوف يتم عرض عدد من هذه الأعمال من واقع ما يشاهد في مدارس المجتمع الإسلامي:

أولاً / يجب ألا يكلف المرشد النفسي المدرسي بالوقوف مع إدارة المدرسة أو المدرسين، لحجز التلاميذ المتأخرين عن طابور الصباح ،أو عن الحصص الأولى، ولكن عليه أن يستقبل هؤلاء

التلاميذ المتأخرين في المكتبة عند تحويلهم إليه ،من قبل الإدارة المدرسة أو المدرسين للتعامل معهم بالأساليب الإرشادية المدروسة .

ثانيا / يجب ألا يكاف المرشد النفسي المدرسي ، بعقاب التلاميذ المخالفين لأنظمة ولوائح المدرسة أو المشاغبين في الفصول، أو المتسببين في الإزعاج العام للمدرسة ،لذلك يجب عليه الانسحاب الفوري من أي موقف يعاقب فيه التلاميذ من قبل الإدارة المدرسية أو المدرسين حتى لا تنطبع في أذهان التلاميذ صورة غير سليمة عن دوره في المدرسة، وبالتالي يفقد ثقتهم فيه، ومن ثم تعدم العملية من أصلها فتصبح بلا جدوى .

ثالثا / يجب ألا يكاف المرشد النفسي المدرسي بأي أعباء كتابية لا تدخل في نطاق اختصاصه والتي من الممكن أن يؤديها أي عضو آخر في هيئة التدريس، أو في هيئة موظفي المدرسة ،ومن أمثلة هذه الأعباء : "تسجيل التلاميذ الجدد في سجلات المدرسة العامة، تعبئة بطاقات الاختبارات الشهرية للتلاميذ، طباعة بعض النشرات المدرسية العامة على الآلة الكاتبة أو تصويرها، تسجيل مجالس محاضر الآباء و بعض المجالس الأخرى التي ترى المدرسة عقدها، تسجيل عمليات نقل التلاميذ من و إلى المدرسة،" و كل ما شابه ذلك .

رابعاً / يجب ألا يكاف المرشد النفسي المدرسي بأي أعباء إدارية لا تدخل في نطاق اختصاصه و التي من الممكن أن يؤديها أي عضو آخر من هيئة موظفي المدرسة، و من الأمثلة على ذلك: تنظيم وسائل نقل التلاميذ من و إلى المدرسة، التنظيم و الإشراف على الرحلات الترفيهية للتلاميذ (خلاف الرحلات التي تتصف بالطابع المهني) الاشتراك في تجميل مظهر المدرسة و العناية بالحديقة و المزروعات فيها، تنظيم الحفلات و البرامج الترفيهية في المدرسة، الإشراف على مقصف المدرسة و الإشراف على صالات اللعب و الملاعب بالمدرسة .

خامساً / يجب ألا يكاف المرشد المدرسي بتنظيم الجدول الدراسي الخاص بتوزيع الحصص على المدرسين، أو بأي عبء يتعلق بالبرامج التعليمية، مثل تخطيط و تنشيط الأنظمة التابعة لها، و من الأمثلة على ذلك: إنشاء نادي اللغة الإنجليزية، تنظيم المباريات الرياضية، تكوين جماعة المكتبة مثلاً .

و لكن يمكن أن يساهم في اكتشاف ميول و رغبات و استعدادات التلاميذ، بواسطة الاختبارات النفسية التي يجريها لهم ثم يوجههم للأنشطة التي تلائمهم دون أن يتدخل في التخطيط لها أو الإشراف عليها .

سادساً / يجب ألا يكاف المرشد النفسي المدرسي بحصر الغياب و تسجيله، أو محاسبة التلاميذ عليه و معاقبتهم بسببه، أو أخذ التعهدات منهم و من أولياء أمورهم بعدم تكراره ؛ لأن هذا من اختصاص العمل الإداري المدرسي .

و لكن عليه أن يتسلم كشوف الغياب جاهزة و يتابع حالات التكرار فيها، و يعالجها بالأساليب الإرشادية السليمة التي لا تتسم بصفة العقاب أو اللوم أو التأنيب .

سابعاً / يجب ألا يكلف المرشد النفسي المدرسي بأي عبء تدريسي ؛ بأن يسد العجز في مادة ما يتولى مهام تدريسها، أو يحضر حصصاً بدلاً عن أستاذ غائب، أو يتولى تصحيح اختبارات و رصد درجات مادة ما لسبب أو لآخر (عمر ، 1999 : 109 – 110).

سادساً: خصائص المرشد النفسي المدرسي في المجتمع الإسلامي:

إن الهدف الأساسي من عملية الإرشاد النفسي على اختلاف الأساليب فيها و الطرق المتبعة فيها، هو تحقيق التوازن النفسي للفرد بما يكفل له التوافق السليم مع نفسه و التكيف الملائم مع البيئة التي يعيش فيها .

و لما كان الإرشاد النفسي في المدرسة يعتبر محوراً أساسياً في العملية التربوية، فإنه يؤثر فيها و يتأثر بها، حيث أجمع رجال التخطيط التربوي، على أن برنامج التوجيه و الإرشاد النفسي في المدرسة ، يجب أن يخطط وفق الإطار العام و المنهج الشامل للفلسفة التربوية التي ينتجها المجتمع ، فإن كان المجتمع ينتهج المنهج الإسلامي في التخطيط و التنفيذ للعملية التربوية بمحاورها و أركانها الكلية و الشاملة ، فإن ذلك يرسم الخطوط العريضة التي تشكل ملامح الإرشاد النفسي المدرسي .

تعتبر التربية الخلقية، و الروحية للأطفال شرط أساسي في تحقيق التكيف النفسي السليم لهم، و قد وضح (الغزالي) أن المربي الصالح يترك أثراً فعالاً و واضحاً يتمثل في مساعدة تلاميذه على نبذ الأخلاق السيئة من نفوسهم ،و غرس الطيب منها فيهم مما يوفر الاستقرار النفسي لهم .

و بالقياس ، فإن علاقة المرشد النفسي المدرسي مع عملائه التلاميذ المسترشدين ، لا تختلف عن علاقة المربي الفاضل مع تلاميذه المتعلمين من حيث اعتبار أن كلاً منهما قدوة لهم، و مثلاً يحتذى به(عمر ، 1999 : 109 – 110).

و مما لا ريب فيه، أن المثل الأعلى الذي يجب على كل فرد في المجتمع الإسلامي أن يتمثل به، هو رسول ا صلى ا عليه و سلم لما يتصف به من خصائص خلقية يجب أن يحتذى بها، حيث أن سمات شخصيته الكريمة يجب أن تكون قدوة لكل مسلم، أو لكل فرد ينشد الاتزان النفسي و الراحة القلبية الأبدية، فعندما سئلت السيدة عائشة رضي ا عنها عن خلق رسول ا صلى ا عليه و سلم قالت " كان خلقه القرآن " صدقت بنت الصديق ما أعظمه من خلق ذلك الذي يتجلى بقول ا عز و جل، و فرائضه و شرائعه ، و أوامره و نواهيه، ذلك الخلق الذي يتحلى بنور الإيمان و يطبق لما جاء به القرآن .

ألم يدلنا الله عز و جل على طريق الهداية الذي يجب على كل فرد أن يسلكه، طالباً للراحة القلبية، و الاطمئنان و الصحة النفسية ؟ ، لقد عز من قال " ألم، ذلك الكتاب لا ريب فيه هدى للمتقين " و قد أكده عز و جل بقوله " إن هذا القرآن يهدي للتي هي أقوم " ، إذاً فهي ليست معادلة صعبة ، بل بمقدرة أي فرد وهبه الله نعمة العقل و قدر من الذكاء أن يعيها و يفهمها .

أن الخلق العظيم يتمثل في حفظ و تلاوة القرآن الكريم، و فهم معانيه و العمل به، و بالتالي يتسم سلوك الفرد بالسواء ،مما يحقق له الاتزان النفسي المنشود و الراحة القلبية المطلوبة ،و قد أكدها الله عز و جل بقوله تعالى " الذين آمنوا و تطمئن قلوبهم بذكر الله ،ألا بذكر الله تطمئن القلوب"(أبو عيطة ، 1997 : 106 – 109).

والدعوة إلى التمثل بخلق رسول الله -صلى الله عليه وسلم- ، واعتبار شخصيته الكريمة قدوة للمسلمين جاءت صراحة في قوله تعالى :" لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة " إذن ، فنحن لسنا في حاجة إلى دراسات أو وجهات نظر حول ما يجب أن تتميز به شخصية المرشد النفسي المدرسي في المجتمع الإسلامي ، فما دعا إليه الكتاب والسنة عن خصائص خلقية تميز شخصية المسلم ، وتمثلت قي شخصية رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم ،وما علينا إلا أن نجتهد في استخلاص ما يتيسر منها لتكون نموذجا حسنا يتحلى به المرشد النفسي المدرسي، ومن فضل الله علينا أن ما توصل إليه علماء الغرب بعد جهد وسيل من الدراسات والأبحاث حول خصائص المرشدين النفسيين عامة ،والتي تميز الجيد منهم في عملهم عن غيرهم الأقل كفاءة ، وصل إلينا سهل ميسراً بالإسلام .

وفي ما يلي توضيحاً لتلك الخصائص المشتركة التي تميز شخصية المرشد النفسي المدرسي في المجتمع الإسلامي وفق ما جاء في الكتاب والسنة،مع الأخذ في الاعتبار نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت بخصوص ذلك، ووجهات نظر الكتاب والمؤلفين المهتمين بحقل التوجيه والإرشاد النفسي و منها :

الصبر:

الصبر يعتبر إحدى الخصائص التي دعا إليها كل من جمعية التوجيه المهني الوطنية الأمريكية (1949)، هامرين وبولسن (1950) (ham rein and ubulsn) ، وكازينكو ونيدت (1962) (kazynko and neidt)، وقد دعا الإسلام إلى التحلي بالصبر في كثير من آيات الله البينات ، في الكتاب المجيد والسنة الشريفة مؤكداً على أهميته لشخصية الفرد المسلم السوي المتزن ، ولا يسعنا هنا إلا أن نذكر ما تيسر من الاستشهاد القرآني والأحاديث : قال الله تعالى وهو أصدق القائلين " وجعلنا منهم أئمة يهدون بأمرنا لما صبروا وكانوا بآياتنا يوقنون " ، وفي سورة آل عمران " وإن تصبروا وتتقوا فإن ذلك من عزم الأمور" ، وفي سورة النحل " واصبر وما صبرك إلا بالله ولا تحزن عليهم "، وفي سورة الأحقاف " فاصبر كما صبر أولو العزم من

الرسل ولا تستعجل لهم" ، وعن أبي يحيى صهيب بن سنان رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "عجباً لأمر المؤمن، أمره كله له خير وليس ذلك لأحد إلا للمؤمن ، إن أصابته سراء شكر فكان خيراً له وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له " (مسلم ، ج2) ، وبالرغم من الآيات العطرة والأحاديث الشريفة التي حثّت على الصبر جاءت في مواضع متباينة لتدل على مواقف معينة إلا أن جوهرها كله واحد، و هو ضرورة التحلي بالصبر في أي أمر من الأمور وعند أي موقف من المواقف، ومن ثم كان الصحابة رضوان الله عليهم يذكرون ويوصون بعضهم بعضاً بتلاوة سورة العصر كل يوم(زهران، 1997 : 2002).

الإخلاص:

ركز الإسلام على أهمية الإخلاص في القول والعمل ، حيث حثّ عليه في آيات عطرة كثيرة وأحاديث شريفة عديدة نذكر منها قوله تعالى في سورة التوبة " وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين" ، وفي سورة الكهف " إنّا لا نضيع أجر من أحسن عملا " ، وفي سورة آل عمران " إنى لا أضيع عمل عامل منكم من ذكر أو أنثى" .

وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " إن الله لا ينظر إلى أجسامكم ولا إلى صوركم ولكن ينظر إلى قلوبكم وأعمالكم "(مسلم ، ج1) وعن أمير المؤمنين أبي حفص عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول :" إنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل امرئ ما نوى "(مسلم ، ج2) ومن ثم نجد أن الإسلام حث على الإخلاص، والتحلي به في جميع الأقوال مقرون بالنية الحسنة، ومترجم إلى عمل صالح (أبو عيطة ، 1997 : 106 – 109).

الصدق:

يعتبر الصدق إحدى الخصائص التي دعا إليها كل من كازينكو ونيدت(1962)، وجونز(1970) ، وقد حث الإسلام على التحلي بالصدق في القول والعمل حيث تناولته آيات بينات وأحاديث كريمة موضحة أثره الفعال في تكوين شخصية الفرد المسلم الذي ينشد الاستقرار النفسي في الدنيا والراحة الأبدية في الآخرة، وقد ذكر الإمام النووي في رياض الصالحين ما تيسر من آيات الذكر الحكيم في هذا الخصوص وما أورده الفقهاء من صدق الحديث عنه قال الله تعالى " يا أيها الذين آمنوا اذكروا الله وكونوا مع الصادقين" ، وقال جل جلاله " الصادقين والصادقات "، وقال سبحانه وتعالى " ليجزي الله الصادقين بصدقهم " ، و عن ابن مسعود رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال:إن الصدق يهدي إلى البر وإن البر يهدي إلى الجنة، وإن الرجل ليصدق حتى يكتب عند الله صديقاً وإن الكذب يهدي إلى الفجور، وإن الفجور يهدي إلى النار، وإن الرجل ليكذب حتى يكتب عند الله كذاباً (الترمذي ، ج1) ، وعن أبي محمد

الحسن بن علي بن أبي طالب رضي ا عنهما ، قال :حفظت من رسول ا صلى ا عليه وسلم " دع ما يريبك إلي مالا يريبك ،فإن الصدق طمأنينة، والكذب ريبة " (الترمذي، ج1) .

مساعدة الآخرين وإيثارهم على النفس:

أشار إلى هذه الخاصية من خصائص المرشد النفسي كل من جمعية التوجيه المهني الوطنية الأمريكية (1949)، وسلا فسون (1962) (Slavs on) ، و كازينكو ونيدت (1962) (kazynko and neidt)، وكوميس وسوب(1963) (kumis and soup، وعمر(1980)، وقد أورد الإسلام خصائص مساعدة الغير وإيثارهم على النفس في كثير من آيات محكمات فصلت معانيها في الكتاب المجيد، وفي قول الرسول -صلى ا عليه وسلم- ، فيما رواه الفقهاء عن أحاديثه الشريفة ، الأمر الذي جعل هذه الخصائص مسميات أساسية تشكل شخصية الفرد المسلم المؤمن محققة له السلوك السوي والاتزان النفسي فقد عز من قال " قال ما مكنى فيه ربي خير فأعينوني بقوة " ، وقال تعالى " وتعاونوا على البر والتقوى" ، وقال عز وجل "ويؤثرون على أنفسهم ولو كان بهم خصاصة" ، وقال تعالى " ويطعمون الطعام على حبه مسكيناً ويتيما وأسيراً " (خطاب ، 1986 : 6).

وعن الرسول ا ، صلى ا عليه وسلم،أنه قال:طعام الاثنين كافي للثلاثة وطعام الثلاثة كافي للأربعة(أبن ماجة ، ج2) .

وعن أبي موسى رضي ا عنه قال : قال رسول ا صلى ا عليه وسلم " إن الأشعريين إذا أرملوا في الغزو ، أو قل طعام عيالهم بالمدينة،جمعوا ما كان عندهم في ثوب واحد،ثم اقتسموا بينهم في إناء واحد بالسوية فهم مني وأنا منهم"(مسلم ، ج2).

وعن ابن عمر رضي ا عنهما أن رسول ا صلى عليه وسلم قال"المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه، من كان في حاجة أخيه كان ا في حاجته،ومن فرج عن مسلم كربة من كرب الدنيا فرج ا عنه بها كربة من كرب يوم القيامة ومن ستر مسلماً ستره ا يوم القيامة، وا في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه" (أبن ماجة ، ج1).

حب الاختلاط بالناس:

أشار إلى هذه الخاصية بمفهوم ضمني أغلب الكتاب والمؤلفين، بينما أوضحها صراحة كل من كوتل ولويس(1954) (coatil and lousy)، وعمر(1980)، وقد أكد عليها الإسلام في صور شتى، منهما فريضة الحج لمن استطاع إليه سبيلا ، من أجل خلق جو من التعارف بين المسلمين، وحثهم على مساعدة بعضهم بعضاً، ومنها صلاة الجماعة التي يثاب عليها الفرد ببضع وعشرين مرة عن صلاته منفرداً في مسكنه أو متجره ،وذلك كحافز للمسلمين من أجل زيادة وتدعيم الألفة والمحبة بينهم، ومنها مجالس الذكر وتدارس القرآن التي تنقي القلوب وتطهر الأرواح وتشفي الصدور ،وقد حث عليهما الإمام النووى رحمه ا بقوله "اعلم أن الاختلاط

بالناس على الوجه الذي يوفر الأمر بالمعروف و النهى عن المنكر ، هو المختار الذي كان عليه رسول ا صلى ا عليه وسلم ،وسائر الأنبياء صلوات ا وسلامه عليهم، وكذلك الخلفاء الراشدون، ومن بعدهم من الصحابة والتابعين" ، ويشهد ذلك حديث ابن عمر الصحيح رضي ا عنه " المؤمن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم" ،(أبو عيطة ، 1997 : 106 – 109).

و عن أبي هريرة رضي ا عنه قال: قال رسول ا صلى ا عليه وسلم "صلاة الرجل في جماعة تزيد على صلاته في سوقه وبيته بضعاً وعشرين درجة "(الترمذي ، ج1) .

وعن أبي هريرة رضي ا عنه عن النبي صلى ا عليه وسلم.قال " وما اجتمع قوم في بيت من بيوت ا تعالى،يتلون كتاب ا ويتدارسونه بينهم إلا نزلت عليهم السكينة، وغشيتهم الرحمة، وحفتهم الملائكة، وذكرهم ا فيمن عنده " (رواه مسلم، ج2).

التعاطف والرفق(الرحمة):

إن خاصيتي التعاطف والرفق من أهم الخصائص التي تميز شخصيات المرشدين النفسيين ولاسيما الأكفاء منهم ، عن غيرهم من أصحاب المهن الأخرى، حيث أنهما تسهمان بدرجة كبيرة في تدعيم عملية الإرشاد النفسي لذلك دعا إليهما أغلب الكتاب والمؤلفين، وبرزت في نتائج أغلب الدراسات والبحوث، وقد دعا إليهما كل من هامرين وبولسون(1950)، و سلافسون(1962)، و كازينكو ونيدت(1962)، وجونز(1970) باركر(1972) (barker)، وعمر(1980) .

وقد أكد عليهما الإسلام في كثير من آيات ا تعالى وفي كثير من أقوال الرسول صلى ا عليه وسلم، وقد عز من قال "وننزل من القرآن ما هو شفاء ورحمة للمؤمنين" ، وقال تعالى " وما أرسلناك إلا رحمة للعالمين" ، وقال الحق " وجعلنا في قلوب الذين اتبعوا رأفة ورحمة " ، وقال سبحانه وتعالى " فيما رحمة من ا لنت لهم" ، وعن النعمان بن بشير رضي ا عنهما قال: قال رسول ا صلى ا عليه وسلم:ومثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى" (مسلم ، ج1) ، وعن جرير بن عبد ا رضي ا عنه قال : قال :رسول ا صلى ا عليه وسلم "من لا يرحم الناس لا يرحمه ا " (أبن ماجة ، ج1) ، وعن أبي هريرة رضي ا عنه :أن الرسول صلى ا عليه وسلم قال :"إذا صلى أحدكم للناس فليخفف فإن فيهم الضعيف والسقيم والكبير، وإذا صلى أحدكم لنفسه فليطول ما شاء " (متفق عليه ، ج2) ، وعن أنس رضي ا عنه عن النبي صلى ا عليه وسلم قال: " لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه" ، وقالت السيدة عائشة رضي ا عنها: أن النبي صلى ا عليه وسلم قال:إن ا رفيق يحب الرفق، ويعطي على الرفق مالا يعطي على العنف،وما لا يعطي على ما سواه " (مسلم ، ج1) ، وعنها أن النبي صلى ا عليه وسلم قال :" إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ، ولا ينزع من شيء إلا شانه " (مسلم، ج2) ، وعن جرير

بن عبد ا رضي ا عنه قال :سمعت الرسول ا صلى ا عليه وسلم يقول : من يحرم الرفق يحرم الخير كله " (مسلم ، ج1) ، وعن ابن مسعود رضي ا عنه قال: قال رسول ا صلى ا عليه وسلم " ألا أخبركم بمن يحرم على النار أو بمن تحرم عليه النار، تحرم على كل قريب هين لين سهل " ، إذاً الرحمة بما تتصف به من رفق وتعاطف ومودة حث عليها الإسلام في الكتاب والسنة لتميز شخصية الفرد المسلم المؤمن، ولتميز سلوكه عند تعامله وتفاعله مع الآخرين(زقوت، 2004 : 231).

الثبات الانفعالي:

مما لا ريب فيه أن الثبات الانفعالي يعتبر في مقدمة الخصائص المشتركة التي تميز شخصية المرشد النفسي حسب ما أوضحته الدراسات والبحوث أو بناء على ما دعا إليه جمهور الكتاب والمؤلفين .

وقد دعا إليه كل من جمعية التوجيه المهني الوطنية الأمريكية (1949)، و هامرين وبولسون (1950)، و كوتل ولويس(1954)، و قد اهتم الإسلام بشخصية الفرد المسلم حيث حدد الخصائص التي تميزها متمثلة في الحلم والأناة، وكظم الغيظ وعدم الغضب مما يؤدي به إلى الثبات الانفعالي وعدم التهور، والتثبيت، وترك العجلة والاندفاع في القول والعمل، قال تعالى: "والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس وا يحب المحسنين " ، وقال الحق " أدع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن" ، وقال سبحانه وتعالى "ولا تستوي الحسنة ولا السيئة، ادفع بالتي هي أحسن" ، وقال عز وجل "ولو كنت فظا غليظا القلب لانفضوا من حولك " ، وقال عز وعلا " فقل لهم قولا ميسورا " ، وقوله " فقولا له قولا لينا لعله يتذكر أو يخشى " ، وعن ابن عباس رضي ا عنهما قال: قال رسول ا صلى ا عليه وسلم لا شبع عبد القيس : "إن فيك خصلتين يحبهما ا :الحلم والأناة " (أبن ماجة ، ج2) ، وعن أبي هريرة رضي ا عنه أن رجلا قال للنبي صلى ا عليه وسلم أوصني، قال : "لا تغضب لا تغضب لا تغضب " رددها مراراً صلى ا عليه وسلم . (البخاري ، ج1) ، وعن أبي هريرة رضي ا عنه أن الرسول صلى ا عليه وسلم قال: "ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب " (البخاري ، ج1).

التسامح والتماس العذر:

دعا عدد من الكتاب والمؤلفين إلى التسامح مع المسترشد والتماس العذر له في أخطائه لأنها تصدر عنه عفويا دون قصد،والتي من أجلها جاء يطلب المساعدة من المرشد النفسي على تصحيحها، ومن هؤلاء "هامرين وبولسن(1950)، و كوتل ولويس(1954)، و اربكل(1956)، وعمر (1980) ، وقد حث الإسلام في الكثير من الآيات البينات،وفي كثير من الأحاديث العطرة

على التسامح والعفو والمغفرة والتماس العذر للغير تدعيماً للعلاقات الطيبة التي يجب أن تكون بين المسلمين المؤمنين با والمتوكلين عليه ، قال ا سبحانه وتعالى: "فاصفح الصفح الجميل " ، وقال ا عز وجل :"وليعفوا وليصفحوا ألا تحبون أن يغفر ا لكم " ، وقال جل وعلا : " خذ العفو وآمر بالمعروف وأعرض عن الجاهلين " ، وعن ابن مسعود رضي ا عنه قال: كأني انظر إلى رسول ا صلى ا عليه وسلم و يحكى أن نبياً من الأنبياء صلوات ا وسلامه عليهم ، ضربه قومه فأدموه، وهو يمسح الدم عن وجهه،ويقول"اللهم اغفر لقومي فإنهم لا يعلمون"(الترمذي ، ج1).

حسن الخاق:

غني عن القول أن كل ما يوصف به المرشد النفسي من خصائص تميز شخصيته، تشتق من خاصية أساسية ذكرها البعض صراحة أمثال جونز(1970)، وسلم بها الآخرون على فرض أنها الخاصية الأم التي تتفرع منها الخصائص الأخرى، وقد ركز الإسلام على حسن الخاق في كثير من الآيات العطرة وفي كثير من الأحاديث النبوية الشريفة، ولعل ما وصف به رسول ا صلى ا عليه وسلم من حسن الخاق خير دعوة للمسلمين المؤمنين أن يتمسكوا بحسن الخاق، أسوة برسول ا - صلى ا عليه وسلم-، وعن النواس بن سمعان رضي ا عنه قال:سألت رسول ا صلى ا عليه وسلم عن البر والإثم فقال:"البر حسن الخاق، الإثم:ما حاك في نفسك ،وكرهت أن يطلع عليه الناس" (مسلم ، ج1) ، وعن عبد ا بن عمرو بن العاص رضي ا عنهما قال:لم يكن رسول ا صلى ا عليه وسلم فاحشاً ولا متفحشاً، وكان يقول، صلوات ا عليه وسلامه:"إن من خياركم أحسنكم أخلاقاً " (مسلم ، ج1) ، وعن أبي الدرداء رضي ا عنه:أن النبي صلى ا عليه وسلم قال:"ما من شيء أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من حسن الخاق، وأن ا يبغض الفاحش البذيء" (الترمذي ، ج1) ، وعن أبي هريرة رضي ا عنه قال:سئل رسول ا صلى ا عليه وسلم عن أكثر ما يدخل الناس الجنة قال" تقوى ا وحسن الخاق"، وسئل عن أكثر ما يدخل الناس النار فقال : "الفم والفرج" (الترمذي ، ج1) ، وعنه قال" قال رسول ا صلى ا عليه وسلم " أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم خلقا "وخياركم خياركم لنسائهم"(الترمذي ، ج1) .

سابعا : الميثاق الأخلاقي للعاملين في الخدمة النفسية

نص الميثاق الأخلاقي الذي يجب أن يراعيه الأخصائي النفسي المدرسي على أن لكل مهنة من المهن الهامة في المجتمع أخلاقيات ومواثيق وقواعد ومبادئ تحكم قواعد العمل والسلوك فيها، وشروطه، وهذا الميثاق الأخلاقي يعتبر دستورا تعاهدياً بين المتخصصين، يلتزمون وفقا له بالسلوك الهادف إلى أداء مهني عال، يترفع عن الأخطاء ويكتسب هذا الدستور

قوته واحترامه من قوة الالتزام الأدبي، والإجماع الصادق على أهمية تنظيم هذه المهنة من جانب العاملين فيها، ونقصد بالعاملين في الخدمة النفسية، والذين سوف يشار إليهم في هذا الميثاق بـ " الأخصائيين النفسيين " الحاصلين على الليسانس، أو البكالوريوس، أو الدبلوم، أو الماجستير، أو الدكتوراه في علم النفس، ويعملون في تخصصهم ، وعلى جميع من ينطبق عليهم هذا الاصطلاح التمسك بهذا الميثاق نظراً لأن عمل الأخصائي النفسي متشعب ومتنوع، فيجب أخذ ما ورد في هذا الميثاق كوحدة متكاملة يضاف بعضها إلى بعض، كما أن تخصيص مجالات معينة في هذا الميثاق، يعنى الالتزام بها من جانب الأخصائي حين يمارس نشاطاً، يندرج تحت هذه المجالات، (الجمعية المصرية للدراسات النفسية،2003:12) و سوف يتم تناول هذه المبادئ على النحو التالي :

أولاً: مبادئ أخلاقية عامة:

1- الأخصائي النفسي يكون مظهره العام معتدلا، بعيدا عن الإبهار، ملتزما بحميد السلوك والآداب.
2- يلتزم الأخصائي النفسي بصالح العميل"الطالب" ويتحاشى كل ما يتسبب، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، في الإضرار به .
3- يسعى الأخصائي النفسي إلى إفادة المجتمع، ومراعاة الصالح العام، والشرائع السماوية، والدستور، والقانون .
4- على الأخصائي النفسي أن يكون متحررا من كل أشكال وأنواع التعصب الطائفي، وأشكال التعصب الأخرى سواء للجنس، أو السن، أو العرق، أو اللون .
5- يحترم الأخصائي النفسي في عمله حقوق الآخرين في اعتناق القيم والاتجاهات والآراء التي تختلف عما يعتنقه .
6- يقيم الأخصائي النفسي علاقة موضوعية متوازنة مع الطالب، أساسها الصدق وعدم الخداع، متجنبا شبهة الاستغلال أو الابتزاز .
7- لا يقيم الأخصائي النفسي علاقات شخصية خاصة مع الطلاب يشوبها الاستغلال الجنسي، أو المادي، أو النفعي، أو الأناني .
8- على الأخصائي النفسي مصارحة العميل بحدود وإمكانيات النشاط المهني الخاص به دون مبالغة أو خداع .
9- لا يستخدم الأخصائي النفسي أدوات فنية، أو طرقاً أو أساليب مهنية لا يجيدها، أو لا يطمئن إلى صلاحيتها للاستخدام .
10- لا يستخدم الأخصائي النفسي أدوات أو أجهزة تسجيل .

11- الأخصائي النفسي مؤتمن على ما يقدم له من أسرار خاصة وبيانات شخصية، وهو مسئول عن تأمينها ضد اطلاع الغير عليها، فيما عدا ما يقتضيه الموقف ولصالح العميل (كما هو الحال في إرشاد الآباء، وعلاج الأطفال، ومناقشة الحالات مع الفريق الإكلينيكى أو مع رؤسائه المتخصصين) .

12- عند قيام الأخصائي النفسي بتكليف أحد مساعديه أو مرؤوسيه بالتعامل مع العميل نيابة عنه، يتحمل هذا الأخصائي المسئولية كاملة عن عمل هؤلاء المساعدين .

13- يوثق الأخصائي النفسي عمله المهني بأقصى قدر من الدقة، وبشكل يكفل لأي أخصائي آخر استكماله في حالة العجز عن الاستمرار في المهمة لأي سبب من الأسباب.

14- لا يجوز نشر الحالات التي يدرسها الأخصائي النفسي، أو يبحثها، أو يعالجها، أو يوجهها، مقرونة بما يمكن الآخرين من كشف أصحابها "كأسمائهم أو أوصافهم " منعاً للتسبب في أي حرج لهم، أو استغلال البيانات المنشورة ضدهم .

15- عندما يعجز العميل عن الوفاء بالتزاماته، فعلى الأخصائي النفسي اتباع الطرق الإنسانية في المطالبة بهذه الالتزامات، وتوجيه العميل إلى جهات قد تقدم الخدمة في الحدود التي تسمح بها ظروف العميل وإمكانياته .

16- يقوم الأخصائي النفسي بعمليات التقويم، أو التشخيص، أو التدخل في إطار العلاقة المهنية فقط، وتعتمد تقاريره على أدلة تدعم صحتها " كالمقاييس والمقابلات " على ألا يقدم هذه التقارير إلا للجهات المعنية وعدا ذلك لابد أن يكون بأمر قضائي صريح.

17- يسعى الأخصائي النفسي لأن تكون تصرفاته وأقواله في اتجاه ما يرفع من قيمة المهنة النفسية في نظر الآخرين، ويكسبها احترام المجتمع(خطاب ، 1986 : 6).

ثانياً: أخلاقيات القياس النفسي :

1- يقتصر إعداد وتأليف الاختبارات النفسية، أو استخدامها على الأخصائي النفسي فقط، وعلى الأخصائي النفسي أن يسعى لحظر تداولها، أو بيعها لغير الأخصائيين، أو لغير الجهات المعنية باستخدامها بواسطة أخصائيين نفسيين مؤهلين .

2- يقتصر إعداد وتأليف الاختبارات النفسية على الحاصلين على درجة الماجستير على الأقل، أو من لهم خبرة عشر سنوات على الأقل في ميدان القياس النفسي، واستثناء من ذلك، يمكن إعداد المقاييس تحت إشراف أحد المتخصصين .

3- لا ينشر الأخصائي النفسي المؤهل مقياسا بغرض استخدام الآخرين له إلا مصحوبا بكراسة التعليمات التي تتضمن الدراسات والبحوث التي أجريت عليه، ونتائج هذه

الاختبارات، كذلك أن ينص على المواقف والأشخاص الذين لا يصلح تطبيق هذا الاختبار عليهم، ويلتزم الأخصائي بعدم إسناد أي أوصاف مبالغ فيها إلى المقياس بهدف زيادة توزيعه .

4- في حالة الضرورة القصوى، يمكن نشر مقاييس لم تجر عليها الدراسات النفسية الكافية مع ذكر هذه المعلومة في مكان بارز .

5- يحظر نشر أسماء المفحوصين، أو عرض نتائج استجاباتهم على المقياس بصورة قد تشير إليهم كأفراد أو فئات أو جماعات.

6- يحرص الأخصائي النفسي، في نشر المقياس، على جودة الطباعة والوضوح التام في الكتابة، ويحرص الأخصائي، المستخدم لاختبار منشور على الاعتماد على الصورة الأصلية المنشورة، وليس نسخا له منتجة بطريقة التصوير أو غيرها .

7- يحظر نشر أي فقرات أو أجزاء من الاختبارات والمقاييس النفسية، أو إذاعتها بأية صورة علنية، سواء كأمثلة للإيضاح أو الشرح، باستثناء المواقف الأكاديمية والتدريبية المتخصصة .

8- عند استخدام الاختبار، يحرص الأخصائي النفسي على مراجعته والتدرب عليه وتجربته بطريقة استطلاعية قبل الشروع في تطبيقه لهدف عملي أو علمي، كما أن من مسئولياته أن يتأكد من انطباق كافة الشروط السيكومترية عليه.

9- يجب الحصول على موافقة العميل أو ولى أمره "في حالة عدم الأهلية" على تطبيق الاختبار بغير إجبار أو ضغوط لبدء الاستجابة، أو الاستمرار فيها إلى النهاية .

10- يتحمل الأخصائي النفسي المسئولية الأولى عن حسن التطبيق والتفسير والاستخدام لأدوات القياس، ويلتزم بالتحقق من دلائل صدق برامج الكمبيوتر إذا كانت مستخدمة في إحدى مراحل التطبيق أو التصحيح، ويتحمل مسئولية ما جاء بتقريره سواء كان القائم بإعداده مساعدوه، أو كانت برامج جاهزة(خطاب ، 1986 : 6).

11- يصدر الأخصائي النفسي تقريره أو أحكامه على نتائج الاختبار في حدود خصائصه من حيث الصدق والثبات وعينة التقنين، وفى حدود الفروق بين المستجيبين وبين عينة التقنين .

12- يتحمل الأخصائي النفسي أمانة إبلاغ العميل عند طلبه بنتائج ما طبق عليه من اختبارات لأي غرض من الأغراض، وذلك في حدود عدم الإضرار بصحته النفسية أو تقديره لذاته .

13- لا يجوز أن يطبق الاختبارات والمقاييس النفسية أو يصححها إلا المتخصص النفسي، والذي حصل على التدريب الكافي عليها (زقوت ، 2004 : 231).

ثالثاً: أخلاقيات البحوث والتجارب :

1- يبتعد الأخصائي النفسي عن توجيه أهداف البحث لأغراض المجاملة، أو لخدمة أهداف خاصة .

2- في حالة غموض بعض إجراءات خطة الدراسة، من حيث مدى أخلاقيتها، على الأخصائي عرض هذه الخطة على زملائه وأساتذته للتأكد من ذلك .

3- إذا ظهر احتمال وقوع أضرار نفسية، أو اجتماعية، أو جسمية، بسبب الدراسة "رغم الاحتياط الشديد"، فعلى الأخصائي النفسي أن يتوقف عن العمل لحين مراجعة خطته وإجراءاته، للتأكد من أن النتائج المتوقعة تستحق الاستمرار فيها .

4- يجب الحصول على موافقة صريحة من المبحوثين أو أولياء أمورهم في حالة العجز أو عدم المسئولية.

5- يتحمل الأخصائي النفسي مسئولية حسن اختيار المساعدين ويكون مسئولا عن سلوكياته وسلوكياتهم .

6- يحرص الأخصائي النفسي على عدم استخدام سلطاته الإدارية أو نفوذه الأدبي، أو أساليب الإحراج، أو الضغط على من يرأسهم أو على من تكون لديه سلطة أكاديمية عليهم .

7- إذا كانت مشاركة الطالب في البحث من متطلبات الدراسة، فلابد من إتاحة بديل آخر إذا رغب الطالب في عدم المشاركة في البحث .

8- لا يلجأ الأخصائي إلى دراسة مبنية على خداع المبحوثين إلا إذا كان لذلك فائدة علمية، أو تطبيقية، أو تربوية .

9- يحرص الأخصائي النفسي عند التجريب على الحيوان على تقليل الألم أو العذاب الذي قد يتعرض له الحيوان .

10- يتخذ الأخصائي النفسي خطوات مناسبة لتكريم المبحوثين في الدراسة، كأن يوجه لهم الشكر في أحد هوامش تقريره النهائي إجمالاً .

11- يجب الحرص على توثيق المعلومات في تقرير الدراسة وغيرها من المؤلفات السيكولوجية، مع بيان مرجعها الدقيق، ولا يجوز أن يقدم باسمه مادة علمية لباحث آخر أو مؤلف دون إشارة واضحة لكل ما نقله عنه .

12- لا يجوز أن تؤثر المكانة، سواء الوظيفية أو الأكاديمية، للمشاركين في إجراء الدراسة على ترتيب أسمائهم كفريق للبحث .

13- حينما يكون البحث مستخلصا من رسالة علمية لأحد الطلاب يدرج اسمه بوصفه المؤلف الأول بين أي عدد من المؤلفين .

14- لا يحجب الأخصائي النفسي البيانات الأصلية لدراسته عن أي باحث يطلبها لإعادة تحليلها بهدف التأكد من صدقها، أو إجراء تحليل آخر عليها، هذا مع عدم الإفصاح عن هويات المبحوثين المشاركين في الدراسة، وحجب أية إشارة تدل عليهم(عبد المنعم ، 1996 : 36 – 40).

رابعاً: أخلاقيات التشخيص و العلاج :

1- يتقبل الأخصائي النفسي الإكلينيكى العميل كما هو دون إبداء نقد، أو تعنيف، أو انفعال، أو انزعاج أو استنكار لما يعبر عنه أو يصدر منه .

2- قبل العلاج، يقوم الأخصائي النفسي بمناقشة العميل في طبيعة البرنامج والأجر، وطريقة الدفع، مع مصارحة العميل بحدود إمكانيات العمل الإكلينيكى الذي سوف يمارسه معه من تشخيص، أو إرشاد، أو علاج دون مبالغة .

3- يجب الالتزام التام من جانب الأخصائي النفسي بجدول المواعيد الخاصة بالعميل.

4- إذا كان الأخصائي النفسي المشارك في العلاج متدرباً، أو مساعداً تحت إشراف أستاذ، أو كان المعالج أستاذاً يعاونه طلاب، فيجب إخبار المريض بهذه الحقائق .

5- يحصل الأخصائي النفسي على إخطار كتابي بموافقة العميل على كافة الإجراءات العلاجية والمقابل المادي، على أن تستخدم في هذه الموافقة لغة مفهومة، وأن يعلن العميل فيها أنه أحيط علماً بالمعلومات الجوهرية الخاصة بعلاجه .

6- يجب على الأخصائي النفسي التأكد من خلو العميل من أي مرض جسمي، أو ذهان عضوي قبل قبوله للعلاج، وفى حالة الشك في ذلك يجب عليه تحويله إلى الأطباء المتخصصين، أو الاستعانة بهم في العلاج .

7- في حالة العلاج الأسرى الجماعي، على الأخصائي النفسي أن يحدد أي منهم المريض وأيهم المعاون في العلاج، ويحاول التوفيق بين العلاقات الأسرية بما يعيدها إلى طبيعتها أولا، ولا يدعو إلى الانفصال إلا في حالة الضرورة القصوى .

8- يجب على الأخصائي العمل على إنهاء العلاقة المهنية أو العلاجية مع العميل إذا تبين أنها حققت أهدافها بالشفاء، أو أن استمرارها معه لن يفيد العميل، وفى هذه الحالة على الأخصائي

أن ينصح العميل بطلب العلاج من جهة أخرى، ويتحمل المسئولية كاملة في تقديم كافة التسهيلات للجهة البديلة .

9- على الأخصائي النفسي الإكلينيكى أن يتعاون بأقصى ما يستطيع مع زملائه من التخصصات المختلفة في فريق العلاج لتحقيق أفضل ما يمكن تقديمه من خدمة للعميل.

10- يقتصر تسجيل المعلومات عن المريض على الهدف العلاجي وفى حدوده ، ولا يتجاوز ذلك إلى معلومات لا تفيد عملية العلاج، وذلك للتقليل من انتهاك الخصوصية(خطاب ، 1986 : 6).

خامساً: أخلاقيات التدريس والتدريب :

1- يبذل الأخصائي النفسي كل ما يستطيع لإعداد وتدريب المتخصصين الجدد في علم النفس، مع إسداء النصح والتوجيه المخاص لهم .

2- يحرص الأخصائي النفسي على تحديث مادته التدريسية وفق أحدث النظريات والأساليب العلمية، وأن تكون المادة المقدمة متكاملة ومترابطة وتفي بأهداف المقرر.

3- يسعى الأخصائي النفسي إلى التأكد من صحة البيانات التي تتعلق بالمادة الدراسية، وكذلك إلى التأكد من مصداقية أساليب التقويم في الكشف عن طبيعة الخبرة التي يوفرها البرنامج .

4- يقدر الأخصائي النفسي الذي يعمل بالتدريس أو التدريب السلطة التي لديه على المتدربين أو الطلاب، وعليه القيام بجهد متزن لتجنب ممارسة سلوك ينتج عنه إهانة الطلاب أو الحط من قدرهم .

5- لا يجوز تدريب أشخاص على استخدام أساليب أو إجراءات تحتاج إلى تدريب تخصصي أو ترخيص؛ كالتنويم ، الطرق الاسقاطية، الطرق السيكوفسيولوجية، ما لم يكن لدى المتدربين الإعداد والتأهيل الخاص بذلك .

6- يجب أن يترفع الأخصائي النفسي المشتغل بالتدريس عن التصرفات التي تسيء إليه أخلاقيا مثل إجبار الطلاب على القيام بأعمال المنفعة الخاصة، أو التغيب، أو الاعتذار المتكرر عن الدروس، أو التدخين، أو تناول المشروبات أثناء التدريس، كما يجب عليه احترام جدية المحاضرة وخصوصيتها .

7- يترفع الأخصائي النفسي المشتغل بتدريس علم النفس عن قبول أي مقابل مادي أو معنوي لما يقدمه للطلاب من محاضرات، أو تدريبات، أو إشراف، بخلاف المرتب أو المكافأة التي تقدمها له جهة العمل .

8- يلتزم الأخصائي النفسي المشتغل بالتدريس في علم النفس بالإجابة عن أسئلة طلابه، وبالترحيب بمناقشاتهم واستفساراتهم داخل أو خارج المحاضرة وإزالة أوجه الغموض في مادته .

9- يحرص الأخصائي النفسي المشتغل بتدريس علم النفس على مصلحة القسم الذي ينتمي إليه، وذلك بالاهتمام بضم أفضل العناصر على أسس موضوعية، ودون مراعاة لاعتبارات المنافسة على المناصب الإدارية، والتي قد تنتج عن هذا الاختيار .

10- يحرص الأخصائي النفسي المشتغل بتدريس علم النفس على عدم التعصب لكلية دون أخرى، أو لنوع من أنواع التعليم النفسي (تربوي - أكاديمي – إكلينيكي) دون آخر(زقوت ، 2004 : 231).

11- يحرص الأخصائي النفسي المشتغل بتدريس علم النفس على إيجاد التكامل في القسم الذي ينتمي إليه بين التخصصات الأكاديمية والتطبيقية، وعلى أن يرحب بأعضاء هيئة التدريس الجدد من تخصصات وخبرات مختلفة .

12- يحرص القائم على تدريس علم النفس على التنافس العلمي الشريف وعلى تطوير المعلومات النفسية من خلال الأبحاث والدراسات .

13- عند تحمل الأخصائي النفسي المشتغل بتدريس علم النفس لمسئولية تحكيم البحوث، عليه ألا يتأثر في أحكامه إلا بالمعايير العلمية الموضوعية، ولا تتدخل اعتبارات المجاملة، أو الوساطة، أو الانتقام لنفسه أو لزميل له في أحكامه على الإنتاج العلمي المقدم للتحكيم(خطاب ، 1986 : 6).

14- أستاذ علم النفس، الذي يقوم بتحكيم بحث أو خطة لتقدير صلاحيتها للنشر أو للتنفيذ، عليه المحافظة على حقوق الملكية، وعلى احترام السرية الخاصة بالبحث .

سادساً: أخلاقيات العمل في المؤسسات :

1- يعمل الأخصائي النفسي في المؤسسات الإنتاجية والمهنية، بالأسلوب العلمي، على أساس وضع كل شخص في المكان المناسب من حيث إمكانياته، واستعداداته ومؤهلاته، وخبراته، وسماته الشخصية، وأن يقنع المسئولين فيها بأهمية ذلك مستعيناً بأساليب الاختيار والتوجيه، والتأهيل، والتدريب المهني،كما يجب عليه أيضا أن يعمل على إقناع المسئولين بأهمية التقييم العلمي لعمل العامل ولنشاطه .

2- على الأخصائي النفسي، الذي يمارس نشاطه مع الجماعات أو المؤسسات، أن يعمل بكل جهده على تدعيم إيجابياتها، والسعي لتحقيق صالحها، والحفاظ على أسرارها، باعتبارها عميلا أو مفحوصاً (زقوت ، 2004 : 231).

سابعاً: أخلاقيات الإعلام والإعلان والشهادة :

1- يجب على الأخصائي النفسي أن يتجنب الوقوع أداة في يـد الغير لتبرئة المدان، أو لإدانة البريء، أو للحجر على السوي، أو للإيداع في مصحات نفسية، عندما يطلب رأيه في ذلك، سواء من السلطة أو من القضاء .

2- يتحمل الأخصائي النفسي مسئوليته المهنية والأخلاقية فيما يتعلق بالبرامج الدعائية أو الإعلانية التي يقوم بها الآخرون عنه أو بمعاونته .

3- يقاوم الأخصائي النفسي ما ينشر أو يذاع من بيانات أو أفكار سيكولوجية غير دقيقة، وعليه في ذلك استشارة زملائه والتعاون معهم في تدعيم هذه المقاومة، ومحاولة تصحيح هذه الأخطاء .

4- يبتعد الأخصائي النفسي عن كل ما يثير الشبهات الخاصة بوسائل الدعاية والإعلام، فيما يتعلق بشخصيته أو ممارساته .

5- لا يشارك الأخصائي النفسي في أحاديث أو مناقشات عامة إلا في حدود تخصصه وأبحاثه واهتماماته .

حول تطبيق هذا الميثاق :

يجب على الأخصائي النفسي أن يكون ملما بهذا الميثاق الأخلاقي، وأن ينشر الوعي به بين الأخصائيين النفسيين الجدد، وبين كافة المتعاملين بالخدمة النفسية من التخصصات الأخرى، ولا يعتبر الجهل بمواد هذا الميثاق مبرراً لانتهاك مواده، إذا حدث تناقض بين مواد هذا الميثاق وبين تعليمات المؤسسة التي ينتمي إليها الأخصائي النفسي، فالواجب عليه أن يوضح لإدارة المؤسسة، أو للمسئولين الرسميين طبيعة هذا التناقض، وأن ينحاز إلى جانب هذا الميثاق الأخلاقي، في حالة انتهاك الأخصائي النفسي واحدا أو أكثر من بنود هذا الميثاق، فعلى الآخرين السعي للفت انتباهه بشكل ودي، وبصورة تضمن حثه على علاج الآثار السلبية لهذا الانتهاك الأخلاقي، في حالة استمرار الأخصائي النفسي في انتهاكاته الأخلاقية، أو ارتكابه لفعل غير أخلاقي لا يمكن السكوت عليه، فعلى الآخرين إبلاغ اللجنة المختصة في مثل هذه القضايا ، وذلك لاتخاذ الإجراءات المناسبة، وتقدير مدى الضرر الناجم، وتوقيع ما تراه مناسبا من عقوبات معنوية، قد يصل بعضها إلى حد الفصل، أو الحرمان المؤقت من العمل، مع إبلاغ جهة

عمله بنتائج هذا التحقيق مع العلم بأنه قد تم إجراء الكثير من المحاولات لعمل دليل للمرشدين النفسين في قطاع غزة لكي يكون بمثابة الموجه لهم أثناء تأدية مهامهم الإرشادية لكن لم يكتب لها النجاح (الجمعية المصرية للدراسات النفسية ، 2003 : 14).

ثامناً: الاتجاهات الحديثة حول المرشد النفسي المدرسي:

الكتابة عن الاتجاهات الحديثة في أي ميدان للعمل تعتبر أمراً معقداً للغاية حيث تتضمن مجموعة من الأفكار، و الآراء، و مجموعة من البرامج و الخدمات، و مجموعة من الميول و الاهتمامات، و مجموعة من التسهيلات الطبيعية و المادية، و مجموعة من القوى البشرية، كلها متداخلة مع بعضها من أجل صياغة و تحديد الخطوات الديناميكية للتطوير و التحسين و الرقي و التقدم في ذلك الميدان .

و يتيح التفكير حول الاتجاهات الحديثة في ميدان الإرشاد النفسي المدرسي الفرصة للمرشدين النفسيين المدرسيين بصفة أساسية، و المتعاملين معهم بصورة ثانوية، كما يتيح الفرصة للأساتذة التربويين المشرفين على تأهيلهم العلمي و إعدادهم المهني في المجال الإرشادي المدرسي، أن يقدم كل منهم ما عنده من أفكار و مقترحات، و أن يستعرض ما واجهه من مشكلات و متناقضات و صراعات في حوار مفتوح و مناقشة موضوعية بهدف التحرك من وجهة نظر محدودة إلى آفاق عريضة تتعلق بالمرشد النفسي المدرسي(الجمعية المصرية للدراسات النفسية ، 2003).

و سوف نستعرض عدداً من الاتجاهات الحديثة على سبيل المثال ، لا على سبيل الحصر كخلاصة لما ورد في كتابات كثير من الكتّاب و المؤلفين حول المرشد النفسي المدرسي .

أولاً: تزايد النظرة الإيجابية نحو المرشد النفسي المدرسي:

يخبرنا التطور التاريخي في الإرشاد النفسي في المجال المدرسي ، أنه كان ملجأ لهروب الكثير من المدرسين من أعباء مهنتهم الأصلية للتدريس بغرض الاحتماء تحت مظلته في إطار العملية التربوية .

لقد تحول الكثير من المدرسين من حجرة الدراسة ، إلى غرفة الإرشاد النفسي في حالة لجوء مهني هرباً من الصعوبات و المشاكل التي يواجهونها أثناء القيام بأعمالهم التدريسية مع التلاميذ، أو تعويضاً عن القصور الذي بدر منهم أثناء ممارستهم للمهارات التدريسية ، مما جعلهم يشعرون بالرفض و عدم تقبلهم من جانب التلاميذ .

لذلك كان تحولهم من مهنة التدريس إلى خدمة الإرشاد النفسي ، يتسم بالنظرة السلبية لهذه الخدمة الإنسانية التي تتطلب رضا، و تقبل التلاميذ لها بالدرجة الأولى حتى تحقق الهدف منها على الكفاءة الموجودة (عبد المنعم ، 1996 : 36 – 40).

و قد اعتقد الكثير من المدرسين أن خدمة الإرشاد النفسي توفر الراحة لمن يقوم بها عبر الجلوس على مقعد مريح خلف مكتب فاخر في غرفة مكيفة الهواء بعيداً عن مشكلات التدريس التي تشابكت خيوطها بين التأخر الدراسي للتلاميذ، و استجوابات الإدارة المدرسية و الفنيين من الوزارة و أولياء الأمور عن أسباب التأخر، بين تحضير و تجهيز المادة الدراسية في اليوم السابق على تقديمها للتلاميذ و عرضها في اليوم اللاحق،و الاستفسارات المتلاحقة منهم حول بنودها التي صعب عليهم فهمها، و بين وضع الامتحانات التحصيلية على الأسس السليمة للتقويم و تصحيحها، و اعتراض التلاميذ و أولياء أمورهم و إدارة المدرسة على ما لا يعجبهم فيها، و بين رصد الدرجات التحصيلية للتلاميذ في كشوفات متعددة و متفرعة و متابعة المتأخر فيها من أجل رفع مستواه و المتقدم فيها من أجل تدعيم تحصيله، و مواجهة العقاب بأي صورة كانت إذا أخطأ بغير قصد في ممارسته لأن ذلك يمس مستقبل التلميذ حتى لو كان هذا التلميذ و ولي أمره لا يعي من أمر هذا المستقبل شيئاً !! و ناهيك عن تلك المشكلات التي تواجه المدرس عن قرب أو بعد و الذي لا ينتهي من تلقي اتهامات و نقد و لوم باستمرار لأي خلل قد يصيب تطور التلميذ الدراسي و الاجتماعي(عبد المنعم ، 1996 : 36 – 40).

وعندما جلس هؤلاء النفر من المدرسين الفارين الهاربين من الخدمة التدريسية على كرسي الإرشاد النفسي، وجدوا أنفسهم في الخطوط الأمامية للمواجهة مع كل من له صلة بالتلاميذ، و أنهم مطالبون و لو بعصا سحرية بحل مشكلاتهم العامة و الخاصة، ليست تلك المتعلقة بالتدريس فقط، و لكن أخرى تتعلق بالجوانب الشخصية و، الاجتماعية، و التربوية، و المهنية التي تشكل شخصياتهم و ترسم لهم حياتهم و لم لا ؟ أليس المرشد النفسي المدرسي مهمته الأساسية حل المشكلات ؟ أليس هو المسئول عن حل العقد التي عند التلاميذ ؟ و ما فائدته إذا لم يكن هذا دوره بالمدرسة ؟، و ما العائد من وجوده بالمدرسة إن لم يستفد التلاميذ من خدماته التي يقدمها لهم ؟ و لم ؟ و ما ؟ و لماذا ؟ علامات استفهام كثيرة تتهاوى و تتساقط فوق رأس المرشد النفسي إن لم تحل مشكلة التلميذ، و تتوالى الاتهامات له بالعجز و القصور، بالفشل و الخيبة، و بالإهمال و الاستهتار .

و مع الأسف الشديد، من الذي يقذف بهذه الاتهامات في وجهه ؟ أناس لا يدركون حقيقة الإرشاد النفسي و لا طبيعة الدور الإنساني الذي يقوم به المرشد النفسي في المدرسة، و بقدرة قادر أصبح الكل يدلي برأيه في الإرشاد النفسي، و أصبح الكل يلقي الفتاوى حول دور المرشد النفسي ما يجب أن يكون عليه و ما لا يجب أن يكون، و أصبح الكل يعلم عن مهامه و مسئولياته و واجباته و هو آخر من يعلم (عبد المنعم ، 1996 : 36 – 40).

و مرة أخرى التلميذ هو الضحية، و المرشد المدرسي النفسي هو المسئول الأول عما وصل إليه هذا التلميذ من حالات عدم توافق دراسي و أسري و خلافها .

هذه النظرة السلبية للمرشد النفسي المدرسي من قبل المدرسين في بادئ الأمر، و من قبل كل من له صلة بالتلاميذ، بعد ذلك أخذت تتلاشى بسرعة مذهلة في المجتمعات الغربية، و إن كانت الآن تتلاشى تدريجياً في المجتمع الإسلامي نظراً لحداثة عهده في مدارسها .

لم يعد الإرشاد النفسي الآن ملجأ للفارين و الهاربين من المدرسين ، بعد أن اتضح الدور الفعال الذي يقوم به المرشد النفسي المدرسي و بعد أن تكشفت الصعوبات و المشكلات و الصراعات و المتناقضات التي تواجهه .

فقد أدرك الكثير منهم بأنهم كانوا بفرارهم من التدريس إلى الإرشاد كالمستجيرين بالرمضاء من النار .

و تلاشت النغمة السائدة التي كانت تمس الإرشاد النفسي باعتباره وظيفة يملأ الشاغر فيها أي شخص كان .

و قد ارتفعت الأصوات معلنة أن الإرشاد النفسي مهنة إنسانية لا يجوز أن يلتحق بها إلا من أعد لها علمياً و تدرب عليها مهنياً ،على أعلى المستويات الأكاديمية، بحيث لا تقل دراسته الجامعية فيها عن درجة الماجستير في أغلب الأحيان كما جاء في لوائح التعيين في كثير من الدول و المجتمعات ، وفق الأنظمة القانونية التي حددتها هذه المجتمعات لممارسة و مزاولة مهنة الإرشاد في مدارسها، التي لا تسمح نظم التعيين فيها لمزاولة و ممارسة مهنة الإرشاد النفسي في مدارسها إلا لمن حصل على درجة الماجستير في مجال التوجيه و الإرشاد النفسي من إحدى الجامعات المعتمدة(عبد المنعم ، 1996 : 36 – 40).

و بناء عليه، تغيرت النظرة السلبية و تحولت إلى نظرة إيجابية اتجاه المرشد النفسي المدرسي، و نحو المهام التي يقوم بها وفق تأهيله العلمي و إعداده المهني، مما وضعه ضمن جماعة المهنيين في إطار المنظمات المهنية العالمية، كل حسب تخصصه و وفق المجال الذي يمارس مهنته الإرشادية فيه، حماية له من الدخلاء عليه، الأمر الذي أكسبه الهوية المهنية ذات المعنى الإنساني، رداً على التساؤلات التي أثيرت حوله: من هو المرشد النفسي ؟ و ما هو على وجه التحديد ؟ و الاتجاه الحديث يبشر بزيادة هذه النظرة الإيجابية اتجاه المرشد النفسي المدرسي و نحو دوره الفعال المؤثر في العملية التربوية على مدى السنوات القادمة إن شاء ا حيث أصبحت خدمة الإرشاد النفسي مهنة هذا العصر بلا منازع، كما أنها تعتبر العلامة المميزة لنمو التلميذ الشخصي، و تطوره الاجتماعي، و التربوي و المهني و لا سيما في مدارس المجتمع الإسلامي(عمر ، 1999 : 396).

ثانياً: تزايد الحاجة إلى دور المرشد النفسي المدرسي :

بالرغم من الجدل الذي أثير حول دور المرشد النفسي المدرسي بين الاتجاهات التي تدعو إلى الحفاظ على الوظائف المتنوعة التي يؤديها حاليا ، وبين الاتجاهات التي تصر على تكليفه بوظيفة واحدة فقط أو على الأقل بعدد من الوظائف القليلة المترابطة ، إلا أنها لا تخرج في مضمونها عن التأكيد المستمر على الحاجة إلى دوره الفعال في إرشاد التلاميذ فرديا وجماعيا ، ودوره الفعال كمصدر للاستشارة والمشورة للإدارة المدرسية حول إمكانية التخطيط السليم للعملية التربوية في المدرسة، ومصدر للاستشارة والمشورة للمدرسين حول إمكانية تطوير سبل الفهم العميق لجوانب شخصية التلميذ، والتعرف على مشكلته، وتسهيل وسائل الاتصال بينه وبين أقرانه بالمدرسة ، وتنمية التفاعل الدينامي بينهم، ومصدر للاستشارة والمشورة لأولياء الأمور حول إمكانية توفير البيئة المناسبة والصالحة التي تسهم في بناء وتكامل شخصية أبنائهم، والتي توفر لهم الاتزان النفسي ،والتي تشكل سلوكهم السوي .

هذا التأكيد على الدور الفعال للمرشد النفسي المدرسي يدعو إلى تزايد الحاجة للمرشد النفسي المدرسي و إلى وجوده في العملية التربوية، الأمر الذي يتطلب تشجعيه على ممارسة مهاراته في التفاعل الشخصي لمساعدة التلاميذ في تحقيق أهدافهم الذاتية المختارة، وتشجيعه على ممارسة قدرته الاستشارية في تسهيل عمليات التغير اللازمة في العلاقات الاجتماعية الأساسية بين التلاميذ من جهة وبين المدرسين وأولياء الأمور والإدارة المدرسية من جهة أخرى كهدف نهائي يحقق نمو التلاميذ الشخصي، وتطورهم الاجتماعي والتربوي والمهني ، ومن ثم إن هذا التشجيع يدعم وجود المرشدين النفسين في المدارس وينمي تفكيرهم الابتكاري والإبداعي نحو تطوير برامجهم الإرشادية ، التي تعلن عن حقيقة فهمهم العميق للمعنى الإنساني الذي يثبت وجودهم في العملية التربوية ، والتي تعلن عن المعقولية الموضوعية لما يقدمونه من خدمات، وما يقدمونه من وظائف تحقق الهدف من وجودهم، وبناء عليه فإن الاتجاه الحديث في ميدان الإرشاد النفسي يدعو ويصر في دعواه إلى تزايد الحاجة لوجود المرشد النفسي المدرسي في مراحل التعليم الثلاثة الابتدائية والمتوسطة والثانوية، بوصفه وسيط عام في ربط عناصر العملية التربوية مع بعضهما من مدرس ومنهج وتلميذ و إدارة مدرسية وولي أمر ، مع العلم أن دور الوساطة هذا لا يمكن لغيره أن يقوم به نظرا لما يتميز به من معرفة شاملة، وعلم تام بأبعاد العملية التربوية، ونظرا لما يتميز به من خاصية متخصصة في ديناميكية السلوك الإنساني وفي علاقات الإرشاد والمشورة لكل عنصر من عناصر العملية التربوية، كما يدعم وجوده في المدرسة ما يتميز به من خاصية متخصصة في توفير التغيرات اللازمة والمطلوبة في التطوير التعليمي ليصبح أكثر ملاءمة لكل التلاميذ على اختلاف الفروق الفردية بينهم(زقوت ، 2004 : 231).

ثالثا : تغيرات حاسمة في تأهيل و إعداد المرشد النفسي المدرسي :

لا يجوز لأي كان أن يفتي أو أن يدلو برأيه في تأهيل و إعداد المرشدين النفسين حتى لو كان على أعلى المستويات التحصيلية في الدراسات النفسية، حيث أن المسئولين عنهم وعن تأهيلهم العلمي و إعدادهم المهني أساتذة متخصصون، ومؤهلهم للقيام بهذه المهمة يطلق عليهم مربوا المرشد النفسي ، كما أن هؤلاء المربين للمرشدين النفسين ينتمون إلى رابطة مهنية متخصصة في تأهيل و إعداد المرشدين النفسين تسمى رابطة تربية المرشد النفسي والإشراف، ولا تتوانى هذه الرابطة في إمداد هؤلاء المربين دوماً وباستمرار بكل جديد وحديث في مجال التأهيل و الإعداد الإرشادي لطلابهم المرشدين النفسين المتدربين، من نشرات وكتيبات ومجلات وكتب وشرائط تسجيل سمعي ومرئي ، وقواعد وقوانين ونظم تتعلق بطبيعة عملهم كأساتذة مربين متخصصين في تأهيل و إعداد المرشد النفسي، بالرغم من العجز الشديد في عدد المرشدين النفسين على المستوي الدولي ، إلا أن المربين الذين يتولون تأهيلهم و إعدادهم ، يصرون على اجتيازهم برنامجا للدراسات العليا بعد تخرجهم من مرحلة البكالوريوس ،لا يقل عن سنتين أكاديميتين كاملتين يتفرغ خلالهما الطالب (المرشد النفسي تحت الإعداد والتدريب) للدارسة النظرية والعملية وللتدريبات التطبيقية والميدانية تفرغا كاملا حتى يتخرج مرشداً نفسياً على أعلى المستويات المهنية التي يتطلبها العمل في الإرشاد النفسي في مجالاته المختلفة ، وهذا الإصرار من جانب المربين للمرشدين النفسين لا يأتي تمسكا بالقواعد المهنية المنظمة لتأهيلهم و إعدادهم أو تعصباً أعمى لها ، ولكنه يأتي كمطلب طبيعي لمواصفات المهام التي يقومون بها ، والتي يشعرون بالقصور والعجز في إنجازها عندما يواجهون الحياة العلمية الميدانية ، كرد فعل طبيعي للقصور التأهيلي والإعدادي، وكما يقال (فاقد الشيء لا يعطيه)، ومن ثم عندما يشعر هؤلاء الخريجين المعدون إعدادا غير سليم (غير الأكفاء في عملهم) بالمشكلات التي تواجههم ، وعندما يقفون أمامها حيارى مكتوفي الأيدي ، عاجزين عن حلها بسب القصور في تأهيلهم و إعدادهم ، وقلة خبرتهم في مواجهتها ، يسارع الكثير منهم في طلب المزيد من التدريب أو الدراسة كعمليات ترقيع في ثوب التأهيل والإعداد الذي لبسوه عند تخرجهم ،وقد يحدث ذلك بعد فوات الأوان ، بعد أن يتأثر الكثير من المسترشدين والعملاء سلبياً بممارسة مرشديهم المهنية على أسس غير سليمة ، وبالتالي يفقدون الثقة فيهم وفي خدمات الإرشاد النفسي من أساسها، هذا مما جعل مربوا المرشدين النفسين يتشددون في ضرورة اجتياز طلابهم ذلك البرنامج الدراسي العالي بعد مرحلة البكالوريوس حفاظا على سمعة المهنة الإرشادية من الانهيار وحرصا على ثقة المسترشدين فيها و فيمن يمارسها، كما أن إعداد المرشدين النفسين على هذا النحو العالي، يؤهلهم لدخول الاختبارات الإجبارية اللازمة للحصول على ترخيص مزاولة المهنة الإرشادية، حيث يشترط مجلس منح التراخيص أن يكون الحد الأدنى للتأهيل العلمي

لطالبها لا يقل عن درجة الماجستير في الإرشاد النفسي كما يحدث في الولايات المتحدة الأمريكية(عمر ، 1999 : 399 – 400) ، ويرى المؤلفون والكتاب أن الاتجاهات الحديثة حول تأهيل و إعداد المرشدين النفسين سوف تتمركز حول الدراسات المتعلقة بالأسس النفسية والاجتماعية للسلوك الإنساني والتفاعل الديناميكي بين الأفراد بصورة عامة ، هذا بالإضافة إلى سيكولوجية الطفولة والمراهقة والشيخوخة ، و نظريات الشخصية والتعلم ، و قواعد القياس والبحث النفسي ، على اعتبار أنها تمثل خطوطا عريضة تشكل ملامح الإطار التنافسي في إبراز كفاءة المرشدين النفسين ،كما يؤكد التربيون المشرفون على تأهيلهم و إعدادهم على ضرورة الاهتمام بمدخل (كيف ذلك ولماذا) الذي يحقق المعني الإنساني لإنجازهم المهني ، ومما تجدر الإشارة إليه أن هؤلاء التربويون يرفضون فكرة إضافة مقررات دراسية مبعثرة من هنا وهناك في برامج التأهيل والإعداد التي يخططونها وينفذونها ، ولكنهم يصرون على التركيز في مجالات التدريب والخبرة العملية والميدانية على أن :

(1) يكون التدريب في المجال الفعلي الذي سيتخصصون فيه .

(2) زيادة ساعات التدريب الميداني .

(3) زيادة ساعات الممارسة العملية والتطبيقية .

(4) زيادة الخبرات في العمل الجماعي .

(5) زيادة التدريب في مجال الممارسة على زملائهم المرشدين النفسين المتدربين .

وتدعم الاتجاهات الحديثة دور المرشد النفسي المدرسي في المرحلة الابتدائية ، عن تلك التي تؤهل وتعد زملاءهم الذين سيعملون في المدرسة المتوسطة والمدرسة الثانوية ،وسوف يتجه عدد من معاهد التربية للمرشد النفسي إلى تخطيط وتنفيذ برامج خاصة التأهيل والإعداد للمرشدين النفسيين العاملين في المرحلة الابتدائية ، نظراً لأهمية دوره وحساسيته في تلك الفترة الهامة من حياة الطفل عن غيرها من الفترات(زقوت ، 2004 : 231).

وبالرغم من تداخل بعض متطلبات التأهيل و الإعداد بين المرحلة الابتدائية وبين المرحلتين المتوسطة والثانوية بسبب تشابه الأهداف العامة لكل منها ، والأسس المشتركة في الهوية المهنية للتلاميذ ، إلا أن التركيز في المتطلبات التأهيلية سوف يتمركز حول طفل المرحلة الابتدائية وخصائص نموه بصورة أساسية، وهذا سوف يدعم الاتجاهات الحديثة حول تأهيل و إعداد المرشد النفسي المدرسي للمرحلة الابتدائية التي تصر فيها بعض الآراء و الاتجاهات على حصوله على شهادة خاصة لمزاولة المهنة الإرشادية تماماً مثل الشهادات التي يطالب بها زملائه في المرحلتين المتوسطة و الثانوية .

و من جهة أخرى تؤكد الاتجاهات الحديثة في تأهيل و إعداد المرشدين النفسيين على ضرورة تدعيم التحاقهم في مجال التربية الخاصة و التخصص الإرشادي في برامج إعادة التأهيل حيث دعت الحاجة إلى تزايد عدد المرشدين النفسيين في إعادة التأهيل في مجال التربية الخاصة في التعامل مع الأفراد الغير العاديين الموهوبين منهم، و المعاقين على حد سواء(عمر ، 1999 : 399 – 400) .

و من الملاحظ أن هناك قصور في الاتجاهات الحديثة نحو تطوير المرشد المدرسي و إعداد البرامج التأهيلية والتدريبية الكفيلة بإعداد المرشد المدرسي إعداداً جيداً من قبل المهتمين ببرامج الإرشاد والمرشد أيضاً بالرغم من أن الدراسات أثبتت مدى الحاجة للمرشد والإرشاد إلا أننا لا نجد دعوات مساعدة لتطبيق عمل المرشد ، وتدعو إلى توفير ما يلزمه من أرض خصبة للعمل، و توفير الإمكانيات اللازمة، وفي المقابل الدعوة نحو تغير المناخ والجو التربوي الذي يخرج به برنامج الإرشاد أو المرشد كتوصيات نحو توفير بيئة تعليمية وأجواء نفسية واجتماعية للتعليم والتعلم ، بل تكون الصور مجرد أرقام وإحصائيات لكن الاتجاه الفعلي نحو التغير أو الدعم يكاد يكون نادر ومعدوم (زقوت ، 2004 : 231).

ثالثاً: مجالات التوجيه و الإرشاد النفسي:

في ضوء التحديات و المستجدات في مجتمعنا الفلسطيني فإننا نتوقع من المرشد الكثير ، نتوقع أن يكون طبيباً نفسياً و تربوياً و اجتماعياً ، يعمل بذكاء و مثابرة ، متحملاً لمسئولياته كاملة، متعرفاً على جميع أنشطة المجتمع و مدركاً للمشكلات الحاضرة و المستقبلية، و هذا يتطلب منه مواصلة الاطلاع و إغناء ثقافته في كل ما يستجد من خبرات معرفية و تقنية و تغيرات اجتماعية و ثقافية و مهنية، فيصبح عالماً متواضعاً و باحثاً ماهراً، و لابد أن يكون له نشاط ملموس في جميع ميادين الحياة و يعرف التوجيه النفسي بأنه " عبارة عن برنامج منظم مكون من مجموعة متكاملة من الخدمات التي تمكن الفرد من التأكد من حاجاته الأساسية و الثانوية، و من الإحاطة بمشكلاته المتعلقة بعدم إشباع هذه الحاجات خلال تفاعلاته مع الإمكانيات و الموارد المتاحة في البيئة التي يعيش فيها، و من ثم مساعدته في إيجاد أفضل السبل لإشباع هذه الحاجات وفقاً لتلك الإمكانيات ، و وفقاً لقدراته، و استعداده حتى يحقق أسمى معنى للحياة ، كما يعرف الإرشاد النفسي بأنه " عبارة عن عملية تعليمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الكلية للمشكلة المتصلة بشخصيته حتى يتمكن من اتخاذ القرار بنفسه و حل مشكلاته بموضوعية و بحرية مما يساهم في نموه الشخصي و تطوره الاجتماعي و التربوي و المهني، و يتم ذلك من خلال علاقة إنسانية بينه و بين المرشد النفسي الذي يتولى دفع العملية الإرشادية إلى تحقيق الغاية منها بخبرات مهنية "(عمر، 1999 :56).

و يشمل التوجيه و الإرشاد النفسي مجالات حياتية حيوية هامة أهمها:

1- مجال الأسرة:

يهدف الإرشاد الأسري إلى مساعدة جميع أفراد الأسرة على التكيف الأسري و توفير جو من التعاون و الاستقرار و السعادة يساعدهم على حل مشاكلهم و تحقيق الصحة النفسية لأفراد الأسرة، و قد تتعرض الأسرة إلى مشكلات في اضطراب العلاقات بين الوالدين مما يؤثر على سعادتها و أسلوب حياتها، و قد تبرز مشكلات الإدمان على تناول المخدرات أو الكحول على بعض أفراد الأسرة أو عند أحد الوالدين مما يؤدي إلى زعزعة الاستقرار النفسي للأسرة، و تكون المشكلة ذات خطورة بالغة إذا اكتسب أحد الأبناء هذا السلوك، و من المشكلات الأسرية أيضاً الصراع بين الأبناء، و تشجيع الوالدين أو أحدهم لتصرفات أبنائهم غير السوية، و يمكن للأخصائي النفسي أو الاجتماعي أن يقدم خدماته للأسرة في المجالات التالية:

أ – مرحلة إنشاء الأسرة:

المساهمة في اختيار الأزواج اختياراً سليماً و يمكن المساعدة في تحقيق ذلك بالإسهامات التالية:

* إرشاد الأفراد الراغبين في الزواج إلى مراكز الفحص الطبي الخاصة بذلك، حيث يلاحظ أن عدداً غير قليل من الحالات و خاصة حالة الزواج من الأقارب يلاحظ فيها عدم تواؤم الزوجين بيولوجياً، مما ينجم عنه اضطرابات في الحياة الزوجية، و إلقاء أعباء على المجتمع كان في غنى عنها .

* يمكن للأخصائي الاجتماعي أو النفسي أن يسهم في إقامة مكاتب للإرشادات الزوجية، و نعني بذلك توعية الأفراد في هذا المجال مما يمكنهم من الانتقاء السليم .

* تسهم الخدمة لاجتماعية و النفسية في تأهيل الأزواج مهنياً أو تقديم مساعدات مالية لتمكنهم من بناء أسرهم و العيش مما يناسب حياتهم و وضعهم الاجتماعي المستجد .

ب – مرحلة ما بعد الزواج :

يسهم الأخصائي الاجتماعي أو النفسي في التنشئة الاجتماعية الأسرية لتوفير حياة أفضل للأسر الشابة بعدة وسائل أهمها:

* إقامة الندوات والمحاضرات والمناقشات حول أساليب رعاية ونمو الأطفال وتزويد الآباء و الأمهات بالمعلومات، والنشرات التوجيهية والإرشادية حول اتجاهات موجبة نحو برامج عملية الإرشاد، ويفيد في ذلك استخدام الأفلام التعليمية .

* إنشاء مكاتب شؤون الأسرة في الأحياء الفقيرة، وليس الغرض من هذه المكاتب تقديم مساعدات مالية فقط، ولكن دورها سيكون أفضل وأنجح إذا استطاعت أن تأخذ بأيديهم في توجههم إلى مهن تناسبهم وتدر عليهم رزقاً حتى يصبحوا منتجين نافعين للمجتمع ، و مساهمين في تقدمه وتطوره .

* يسهم الأخصائي الاجتماعي أو النفسي في التوعية الأسرية في مجال تنظيم الأسرة وترشيد النسل وخاصة لدى الطبقات الفقيرة .

* تسهم الخدمة الاجتماعية في إقامة مراكز الطفولة وتشجيعها والعمل على استمراريتها، وذلك بتقديم العناية أثناء فترة الحمل وفي أوقات الوضع، ومادياً ونفسياً واجتماعياً ، و تنظيم دورات إرشادية للأمهات الحوامل(السيد ـ 1975 : 340 _ 344).

* ينبغي أن تسهم الخدمة الاجتماعية في إنشاء مراكز الحضانة لأطفال الأمهات العاملات، وما يتبعها من عناية صحية ووقائية لرعاية نمو الطفل جسمياً وعقلياً ونفسياً .

*ولابد من أن تهتم الخدمات الاجتماعية بالأطفال اليتامى أو مجهولي الأبوين، فتبحث لهم عن مؤسسات أو أسر بديلة تقوم على رعايتهم، وينبغي متابعة تربية هؤلاء الأطفال من قبل الأخصائي الاجتماعي والنفسي، وذلك بتنظيم الزيارات بين الفينة والأخرى وتقديم الإرشاد والعون اللازم لهم(السيد - 1975 : 340 - 344).

ج - مرحلة الخلافات الزوجية:

للأخصائي الاجتماعي والنفسي دور كبير في الإصلاح الاجتماعي والمساهمة في الحفاظ على كيان الأسرة ووقايتها من التصدع والانحلال .

وتقوم مكاتب التوفيق الأسري التابعة للخدمات الاجتماعية بهذا الدور في الأحياء السكنية الفقيرة، و قد يحدث تصدع للأسرة نتيجة للظروف الاقتصادية الصعبة أو بسبب الإدمان على المخدرات أو الكحول أو بسبب إصابة رب الأسرة بمرض يفقده عمله، أو بسبب طرده من العمل، أو لأسباب سياسية كسجنه أو إبعاده، و في هذه الحالات يمكن للمرشد الاجتماعي و النفسي أن يقدم مساعدات مالية أو مساعدات إرشادية تمكن الأسرة من تجاوز محنتها (عبد المنعم ، 1996 : 38 – 40) .

2 - مجال المدرسة:

من المفروض أن يكون بكل مدرسة أخصائيون اجتماعيون و نفسيون ، و يجب أن تتعاون الهيئة التدريسية و إدارة المدرسة مع المرشد في عملية الإرشاد للمساعدة في التوصل لحلول المشكلات التي تؤثر سلباً على العملية التعليمية و يقوم الأخصائي الاجتماعي و النفسي في المدرسة بدوره في التوجيه و الإرشاد في المجالات التالية:

أ – مشكلات النظام:

يتعرض بعض التلاميذ إلى كثير من مشاكل النظام فتحدث صراعات و سلوكيات غير سوية لدى البعض منهم، و منها مخالفة التعليمات المدرسية و الصفية، و حدوث حالات الغش في الامتحانات، و السلوك الاجتماعي غير السوي مع زملائهم و معلميهم و إدارة المدرسة .

و قد تقود تلك المشاكل إلى عدم التكيف المدرسي فينتج عنه تسرب من المدرسة، و يفيد الإرشاد المدرسي في مثل هذه الحالات في تقديم الخدمات التالية:

- تفحص المواقف و المشكلات التي ينجم عنها انحرافات في السلوك و اضطرابات في النظام و تنظيم برامج توجيهية إرشادية لمعالجتها .
- الاتصال بأولياء الأمور و تنظيم برامج توجيهية و إرشادية لمساعدتهم على تفهم مشكلات أبنائهم و التعامل معها بطرق سليمة .
- زيارة التلاميذ في بيوتهم للتعرف على مشكلاتهم و الدوافع من ورائها، لتنظيم خطط توجيهية و إرشادية لهذه الزيارات، و مساعدتهم على حل تلك المشكلات(عبد المنعم ، 1996 : 38 – 40).

ب – مشكلات التحصيل الدراسي:

برزت مشكلة تدني التحصيل الدراسي بشكل حاد، لدى أغلبية التلاميذ في مدارسنا نظراً للظروف الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية الصعبة التي تعرض لها المجتمع الفلسطيني، طيلة فترة الاحتلال الإسرائيلي و أصبحت هذه الظاهرة تثير القلق و تشكل تحدياً كبيراً جداً للتربويين، و يمكن للأخصائي الاجتماعي و النفسي بالتعاون مع التربويين و أسرة التلميذ، أن يسهموا في رفع مستوى التحصيل الدراسي للتلميذ، و ذلك بتقديم الخدمات التالية:

- تهيئة مناخ نفسي في المدرسة يسهم في تحقيق أفضل نمو لبلوغ المستوى المطلوب من التوافق النفسي و التحصيلي . (زهران ، 1982 :383)
- ربط التدريس بالعملية الإرشادية المخططة، و اكتشاف العوامل و المواقف المؤثرة على التحصيل و التي تستدعي الموقف الإرشادي .
- مساعدة التلاميذ في إرشادهم نحو التخصص السليم بما يناسب قدراتهم و إمكاناتهم و حاجات مجتمعهم .
- العناية بالمتفوقين و المتأخرين عقلياً و دراسياً عن طريق تنظيم أنشطة لا صفية بالتعاون مع هيئة التدريس تسهم في تنمية المتفوقين و الأخذ بيد المتأخرين .
- تقديم المقترحات لتطوير المناهج الدراسية في ضوء استعدادات و قدرات و ميول و اتجاهات التلاميذ .
- إجراء البحوث حول المشكلات و العوامل التي تؤدي إلى التأخر الدراسي كالرسوب، و كثرة الغياب، و الهروب، و الفشل للوصول إلى القرارات و اتخاذ الخطوات الإرشادية اللازمة .
- تنظيم ندوات لرفع كفاءة الطلبة في تفهم ذاتهم و التعامل مع مشكلاتهم، و اتخاذ القرارات السليمة . (زهران ، 1982 :383).

ج – مشكلات المتفوقين و متدني التحصيل:

يصنف التلاميذ حسب نموهم و مستوى تحصيلهم إلى ثلاث فئات هم:

- الأفراد المتوسطين في مستوى تحصيلهم و تشكل هذه الفئة 68% من مجموع التلاميذ .
- الأفراد المتفوقين دراسياً و تشكل هذه الفئة 16% من مجموع التلاميذ .
- الأفراد متدنو التحصيل و تشكل هذه الفئة 16% من مجموع التلاميذ .

و حيث أن المناهج تصمم في الغالب للفئة المتوسطة لذا فالخبرات التي تقدمها تلك المناهج تكون أقل من قدرات المتفوقين الذين يجبرون على السير مع الطلبة المتوسطين، مما يشعرهم بالملل و العزلة و القلق، أما الفئة المتدنية التحصيل فتكون خبرات المناهج أعلى من مستواهم، فلا يستطيعون متابعة الدراسة بسهولة، و تبرز لديهم مشكلات التخلف الدراسي، و قد يترك بعضهم المدرسة بعد الصف الخامس أو السادس الأساسي .

و من هنا يأتي دور المدرس و المرشد الاجتماعي و النفسي لمساعدة الطلبة المتفوقين و متدني التحصيل، و ذلك بتوفير خبرات إضافية لهم تناسب قدراتهم، و تعمل على التخفيف من مشاكل التحصيل الدراسي لكلتا الفئتين(سمارة ، نمر ، 1991 : 144).

د – مشكلة اختيار نوع الدراسة و التخصص:

تبرز هذه المشكلة لدى الطلبة الذين ينهون المراحل الانتقالية من دراساتهم، كانتهاء مرحلة التعليم الأساسي و التوجه نحو التعليم المهني أو الأكاديمي بفرعيه العلمي و الأدبي، و هنا يدخل التلميذ في صراعات نفسية لاختيار نوع الدراسة و التخصص، و عادة يكون الاختيار غير مناسب لقدراته و ميوله، و قد يكون مبنياً على رغبة والديه .

و في كثير من الأحيان لا يتعرف التلميذ على مستقبل تلك الدراسة و ملاءمتها له، و مدى قدرته على الاستمرار فيها ،و لذلك لابد من أن يكون للمرشد دور كبير في مساعدة التلاميذ على اختيار نوع التخصص المناسب له حسب قدراته و اهتماماته و إمكاناته .

هـ – يمكن للمرشد الاجتماعي و النفسي أن يسهم في توفير الجو المدرسي المناسب للتوافق الاجتماعي للتلميذ عن طريق:

- تنظيم أنشطة رياضية و أعمال فنية و رحلات تسهم في تنمية المواهب و المهارات الحركية و التواصل الفكري و الاجتماعي .
- تشجيع التفاعل الاجتماعي بين التلميذ و زملائه من جهة و بين التلميذ و مدرسيه من جهة أخرى .
- التأكيد على القيم و المشاعر الإنسانية و تعزيزها عن طريق تشجيع الديمقراطية و مبدأ العدل و المساواة، بين جميع الطلاب بغض النظر عن الفوارق الطبقية أو الثقافية أو العرقية أو الدينية .
- القيام بإجراء الاختبارات النفسية و الإشراف عليها و تفسير نتائجها، و ذلك للتعرف على الميول و الاتجاهات و متغيرات التكيف الاجتماعي .

• متابعة الحالات النفسية و تقديم التوجيه و الإرشاد اللازم لها(سمارة ، نمر ، 1991 : 145).

3 - مجال الأطفال:

يهدف إرشاد الأطفال إلى مساعدتهم على النمو الشامل و المتكامل ، و إشباع حاجاتهم الجسمية ،و النفسية ، و العقلية ، و مساعدتهم في حل مشكلاتهم في مراحل النمو المختلفة ، إذ تبرز الكثير من المشكلات في فترات نموهم و خاصة في فترات النمو الحرجة ، و هي تلك التي ينتقل فيها الطفل من فترة نمو معينة إلى فترة نمو أخرى ، و تسمى بالفترة الحرجة للنمو ، حيث يمر فيها الطفل بمرحلة انتقال يحدث فيها نوع من انعدام التوازن ، و يتميز الأطفال بخصائص نمو سريع في جميع مظاهرهم الجسمية ، و العقلية ، و الحركية ، و اللغوية ، و الانفعالية ، و الاجتماعية ،و الجنسية و لهذه المظاهر المختلفة سريعة النمو مطالب قد تتحقق كلياً أو جزئياً ، و قد لا يتحقق بعضها مما ينجم عنه بعض المشكلات الفسيولوجية و النفسية ، و من المشكلات الفسيولوجية التي قد يتعرض لها الأطفال ، اضطرابات الغذاء ، و اضطرابات التبول و التبرز ، و التأتأة في الكلام ، تلك الاضطرابات قد يصحبها شعور بالنقص والخجل و عدم الثقة بالناس و سوء التوافق الأسري و المدرسي (السيد ، 1975 : 340 - 344).

و يقترح على المرشد ما يلي :

* المساهمة في تشجيع و إقامة عيادات إرشاد الأطفال التي تسهم في حل مشكلاتهم .

* القيام بالدراسات المسحية للتعرف على الأطفال الذين يحتاجون إلى مساعدة إرشادية لأن الأطفال لا يقبلون من تلقاء أنفسهم على عملية الإرشاد بخلاف الفئات العمرية الأخرى .

* المساهمة الفعالة في إعداد برامج إرشادية تتفق و خصائص نمو الأطفال و العوامل المؤثرة فيها مع الأخذ بعين الاعتبار الفروق بين الأفراد و بين الجنسين(السيد ،1975 : 340 - 344).

4 - مجال الشباب :

تعتبر مرحلة الشباب أكثر المراحل الملحة للحاجة إلى الإرشاد، لما يتخللها من مشكلات فسيولوجية و نفسية و مهنية، و هي مرحلة تحقيق الذات و بناء الشخصية و صقلها، و يمر الشخص في هذه المرحلة بفترات انتقالية حرجة كالبلوغ الجنسي ، و ما يصاحبه من تغيرات جسمية و انفعالية و اجتماعية ، و تغيرات سريعة في النمو الجسمي و ما يتبعه من مهارات حركية ، و تغيرات في القدرات العقلية ، و ما يتبعه من اكتساب أنماط سلوكية، و تكوين اتجاهات و اهتمامات جديدة و خلال هذه المرحلة ينمو الفرد اجتماعياً و أخلاقياً و يؤكد ذاته ، و يتحمل المسئولية الاجتماعية، و يمر بمرحلة اختيار مهنة تناسبه .

لذا لابد من أن يسهم الإرشاد في هذه المرحلة في تحقيق نمو متكامل و سليم لشخصية الفرد لكي يحقق له التوافق الاجتماعي و النفسي، و يلاحظ أن مرحلة الشباب تمر بنمو طفري تتخلله مراحل انتقالية حرجة ، تحتاج إلى توجيه و إرشاد في النواحي التالية:

- **الجنسية** : أهمها مشكلات البلوغ المبكر و ما يصاحبها من مشكلات الخجل و الميل و الاستعراض الجسمي، و الانعزال و سوء التوافق الاجتماعي، و ظهور أنماط سلوكية غير مألوفة حسب توقعات الكبار، كذلك البلوغ المتأخر و ما يصاحبه من الانعزال و الخجل و القلق و الشعور بالنقص، و يفيد الإرشاد في هذا المجال بتقديم التربية الجنسية للشباب حسب أصولها العلمية و التربوية و النفسية و الاجتماعية و الدينية ، و إعطاء معلومات عن مظاهر التغيرات التي تحدث أثناء البلوغ و قواعد العلاقات السليمة بين الجنسين ، و تنمية ضبط النفس و تنمية الاتجاهات الجسمية السليمة، و رقابة الأفلام و الكتب الجنسية غير العلمية .
- **الصحية** : كما في حالات السمنة الزائدة و ظهور حب الشباب و يمكن توجيه الشباب للابتعاد عن الإفراط في السهر و اللهو و التدخين، و تقديم الخدمات الصحية في حينها .
- **الأسرية** : كمشكلات الطلاق بين الوالدين أو موت أحدهم أو كلاهما أو إصابة أحدهم بأمراض عصبية .
- **الاجتماعية :** مثل مشكلات الانطواء و العدوان و التمرد و الانحراف و مصاحبة رفاق السوء .
- **المدرسية** : مشكلات عدم القدرة على الاستذكار و عدم الالتزام بالنظام المدرسي و مشكلات الفشل و الرسوب .
- **المهنية** : كعدم توفر فرص التدريب و التأهيل المهني، و عدم القدرة على اختيار مهنة مناسبة(عبد المنعم ،1996 :52).

وفي عمليات إرشاد الشباب ينبغي أن تقدم خدمات إرشادية وقائية وذلك بتهيئة البيئة المناسبة التي ينمو فيها الشباب وإتاحة الجو النفسي الملائم لنمو الشخصية السوية ،وذلك بتقديم أمثلة صالحة ونماذج حسنة ليقتدي بها الشباب وتساعدهم على فهم النفس وتقبل الذات وتقبل تغيرات النمو التي تطرأ في تلك المرحلة (مرحلة المراهقة) ، وينبغي الابتعاد عن أسلوب الأمر والنصح المباشر، وينبغي تهيئة المناخ النفسي المشبع بالحب والفهم والرعاية ، والاهتمام بإشباع الحاجات النفسية للشباب كالأمن والحب والقبول والاعتراف بالمكانة وتحقيق الذات، ويجب مساعدة الشباب في التحكم في عواطفهم وضبطها ، وحل مشكلاتهم الاجتماعية والشخصية، والعمل على تنمية الثقة بالنفس والتغلب على المخاوف والتخلص من الحساسية الانفعالية، ومما يفيد في تحقيق كثير من مطالب الشباب التخطيط لأنشطة تتناسب مع قدراتهم واهتماماتهم واتجاهاتهم واشغالهم في أشياء مفيدة في أوقات الفراغ كإقامة المعسكرات ونوادي الشباب والرحلات(عبد المنعم ،1996 :52).

5 - مجال الانحرافات السلوكية:

و تشمل:(الأحداث ، مدمني المخدرات ، الشذوذ الجنسي) .
و للأخصائي الاجتماعي و النفسي دور إرشادي مهم في المجالات السابقة بما يجمعه من معلومات عن تلك الظواهر تمكنه من تنظيم و تنفيذ برامج إرشادية و أحياناً قد تكون وقائية أو علاجية (السيد - 1975 : 340 - 344).

6 - مجال الأفراد ذوى الاحتياجات الخاصة :

نقصد بذوي الاحتياجات الخاصة هنا، المعاقين حسياً أو جسمياً أو عقلياً أو اجتماعياً، وقد تكون الإعاقة منفردة أو متعددة ، وينظر إلى هذه الفئة بأنهم أفراد عاديون في جوهر الشخصية إذا تساوت الظروف والعوامل ، ولذلك فهم يحتاجون إلى إرشاد عادي ،كما أنهم فئة خاصة بسبب الإعاقة الحالية فهم يحتاجون إلى إرشاد خاص، وقد يتأثر سلوك هذه الفئة بنظرة المجتمع إليهم باعتبارهم عاجزين أو متخلفين مما يؤثر على توافقهم النفسي والاجتماعي، فيلجئون إلى الدفاع عن أنفسهم بالتبرير أو التعويض أو الانطواء أو الانسحاب اجتماعياً مما ينتج عنه سوء التوافق النفسي والاجتماعي ،وهناك أشخاص منهم في غاية التوافق الاجتماعي والنفسي .

ويهدف إرشاد هذه الفئة إلى توجهيها و إرشادها لكي تنمو جسمياً وعقلياً ونفسياً وتربوياً ومهنياً وأسرياً، ومساعدتها لكي تتخطى المشكلات الناتجة عن حالات الإعاقة ، لكي يتوافقوا نفسيا واجتماعيا، وعادة يتمركز إرشاد ومساعدة هذه الفئة حول الأمور التالية :

* المساعدة على تصحيح اتجاهات الناس الخاطئة نحو ذوي الاحتياجات الخاصة، والنظر إليهم أنهم فئة عادية لها مشكلاتها الخاصة .

* مساعدة الأسرة على تقبل الطفل المعاق والأخذ بيده إلى مسار الحياة العادية ، وتعديل اتجاهات أفراد الأسرة بما يحقق للفرد المعاق أقصى إمكانات النمو العادي .

* مساعدتهم على ممارسة تعليمهم وذلك بتوفير الإمكانات المادية والفنية من مدرسين متخصصين حسب حالة كل فئة .

* مساعدتهم لتوفير فرص العمل بما يتناسب وقدرات كل شخص، وعلى اعتبار أن المجتمع يجب أن يوفر لكل فرد مهنة تناسبه لكي يكون منتجاً(عبد المنعم ، 1996 :56).

المبحث الثاني : الرضا الوظيفي

إن التقدم المعرفي و التطور العلمي الذي يشهده العصر ، يجعل الأمم تتسابق فيما بينها لتحتل مركزاً مرموقاً و ليكون لها مركز الصدارة في العالم ،و هذا العزم يتأتى تحقيقه عندما تسير الأمم سيراً صحيحاً و جاداً في تحصيل عوامل النهوض و مقومات الرقى وصولاً إلى ما يمكنها من الاحتفاظ بصدارتها ، إن كانت أمة ناشئة ، لذلك فقد انعكست آثار الانفجار المعرفي و التطور العلمي على حياة الإنسان بشكل عام و في مجال العمل بشكل خاص، فقد لوحظ أن ضغوط الحياة قد أصبحت من ظواهر الحياة الإنسانية التي تتطلب من الإنسان التعايش معها، و تطوير كفاءة معينة للتكيف معها و بالتالي لا يستطيع الإحجام عنها أو الهروب منها لأن ذلك يعنى نقص فعالياته و ضعف قدراته على التكيف و الإخفاق في الحياة و لهذا ظهرت في كثير من المهن و لاسيما المهن ذات الطابع الإنساني و التعاوني كالتعليم و التمريض و الإرشاد و العلاج النفسي ،معوقات و ضغوطات مختلفة تحول دون قيام الموظف بدوره المطلوب بشكل فاعل ،الأمر الذي يشعره بالخجل و عدم القدرة على أداء العمل بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون منه .

و تعد مهنة الإرشاد النفسي من المهن التي تتضمن قدر غير قليل من المشقة و الضغوط لكثرة المواقف التي لا يستطيع المرشد فيها تقديم أي خدمة أو مساندة أو طمأنينة سواء للشخص المريض أو لأقاربه .

إن طبيعة العمل في مجال الخدمة النفسية يتصف بمجموعة من العلاقات المتشابكة التي تؤثر في تحقيق التوافق النفسي و الرضا المهني، و كلما كان التوافق و الرضا عن المهنة مرتفعاً كلما كان الأداء و العطاء و النجاح في العمل متميزا (الكردي ، 1996 : 313) .

و التوافق المهني يتكون من مجموعتين أساسيتين هما الرضا و الإرضاء فالرضا يشمل الرضا الاجتماعي عن العمل و الرضا عن مختلف جوانب بيئة العمل من (مشرف – زملاء – المؤسسة التي يعمل بها الفرد – ساعات العمل – الأجر – نوع العمل) ، أما الإرضاء فإنه يتضح من إنتاجية و كفاية الفرد في العمل و من الطريقة التي ينظر بها إليه مشرفه و زملاؤه و المؤسسة التي يعمل بها .

لذلك سوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى الرضا الوظيفي من عدة جوانب من ناحية المفهوم و الأسباب و العوامل المؤدية إليه، و استراتيجيات التخلص من ضغوط العمل و العديد من الموضوعات في هذا الجانب ؛ للعمل على محاولة مساعدة المرشد النفسي أو الموظف العادي حتى يصبح عضوا فاعلا و يصبح متوافقا و متكيفا مع مهنته التي يعمل بها و العمل على تحسين المستوى الوظيفي لأدائه في عمله و سوف يتم تناول موضوع التوافق العام و الذي يعتبر متطلب أساسي لكي يتحقق للفرد الرضا المهني .

أولاً : التوافق العام

لعل التوافق العام مطلب ضروري ، ففي حال توافق الفرد مع نفسه و مع البيئة التي يعيش فيها و مع الآخرين فكل ذلك يساعد و يكون مؤشر على توافق الفرد مع المهنة التي يعمل بها .
يعتبر مفهوم التوافق من المفاهيم الأكثر شيوعاً في علم النفس ؛لأنه هو الأساس في تقييم سلوك الفرد و لأن علم النفس هو علم سلوك الإنسان و مدى توافقه مع بيئته ؛ لذلك كان محور اهتمام علم النفس نحو هذا السلوك أو على تكيف و توافق الفرد ، و حول الآلية و الكيفية التي يصل إليها الفرد إلى التوافق و طبيعة العمليات التي يتم بواسطتها هذا التوافق و عدمه(أحمد ، 1999 : 29) .
و مفهوم التوافق يشير إلى وجود علاقة منسجمة مع البيئة التي يعيش فيها الفرد و يتضمن القدرة على إشباع حاجات الفرد و يلبى مطالبه البيولوجية و الاجتماعية و التي تكون هدف يسعى إليه الفرد و مع العلم أن ظروف الحياة و بشكل دائم في تقلب و تغير دائم ، و لذلك يضطر الكائن الحي إلى أن يعدل استجاباته أو يغير نشاطاته كلما تغيرت ظروف البيئة التي يعيش فيها فمثلاً قد يجد الإنسان أن مهنته لا تتناسب مع ما يكفيه من الرزق فإنه قد يلجأ إلى تعلم مهنة أخرى أكثر رزقاً حتى يزداد دخله، و يحيا حياة أفضل من حياته السابقة ،و قد تسوء الحالة الاقتصادية في بلده و تصعب عليه المعيشة المريحة ، فيلجأ إلى الهجرة إلى بلد آخر ، و قد يحدث تغيرا جزئيا في بيئته أو قد يلجأ إلى إحداث تغير كلى ، لذلك فإن الحياة مليئة بعمليات التوافق بصفة مستمرة فالكائن الحي قد يشعر بالجوع فيكون هذا الشعور دافع نحو البحث عن طعام لإشباع جوعه ، أو قد يشعر بالعطش فيدفعه هذا الشعور إلى إشباع حاجته إلى الماء لتلبية هذا الشعور و العديد من الأمثلة الدالة على أن حياة الفرد مليئة بالعديد من المتطلبات التي تحفز و تخلق لديه دوافع نحو التحرك إلى إحداث التوافق ما بينه و بين البيئة التي يعيش فيها(نجاتي ، 1984 : 361) .

و لعل المهنة أو الوظيفة التي يعمل بها الفرد ، هي من إحدى المطالب و الحاجات الأساسية التي يسعى الفرد إلى أن تكون متوفرة لديه ، نظراً لما تشبعه هذه المهنة من تغطية العديد من الحاجات سواء على الجانب الفسيولوجي أو الجوانب الاجتماعية و غيرها ، لذلك فتوافق و رضا الفرد عن مهنته يعتبر مظهرا أساسيا من مظاهر التوافق العام ، و لأن التوافق بمفهومه الواسع يشمل العديد من الجوانب فكان التوافق المهني هو إحدى المظاهر الأساسية من مظاهر توافق الفرد مع نفسه و مدى رضاه عنها من خلال ذلك العمل و مدى رضا الآخرين الذي يعمل من خلالهم أو بينهم و معهم .

ثانياً : مجالات التوافق

توجد العديد من المجالات التي يتحتم على الفرد تحقيق التوافق فيها نظراً لطبيعة العلاقة بينه و بين البيئة التي يعيش فيها و هذه المجالات مرتبطة مع بعضها البعض و ينتابها العديد من مظاهر التداخل و يصعب فصلها و يظهر ذلك من خلال العديد من المظاهر فالتوافق الذاتي مابين الفرد و ذاته هو المؤشر على مدى التوافق العام لدى الفرد لأن الشخص السوي هو الشخص المتوافق ذاتياً و اجتماعياً و عقلياً و دينياً و سياسياً و جنسياً مع بيئته و لديه توافق مع مهنته التي يعمل بها ، لذلك حتى نفهم التوافق المهني و الذي هو جزء أساسي من متطلبات التوافق العام للفرد ، كان لابد من معرفة أجزاء و متطلبات التوافق العام ، مع العلم بأن هذه المجالات تتشكل فيما بينها حتى تصل بالفرد إلى درجة ما ، و إلى التوافق العام و من هذه المجالات :

1 – التوافق الشخصي

ويقصد به قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه المتصارعة توفيقاً يرضيها جميعاً إرضاء متزناً(عوض، 1996 : 30)، و يتضمن السعادة مع النفس و الرضا عن النفس و إشباع الدوافع و الحاجات الداخلية الأولية الفطرية العضوية و الفسيولوجية ، و الحاجات الثانوية و المكتسبة ، و يتضمن كذلك التوافق لمطالب النمو المختلفة .

2 – التوافق الاجتماعي

و يتضمن السعادة مع الآخرين ، و الالتزام بأخلاقيات المجتمع و مسايرة المعايير الاجتماعية و الامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي و تقبل التغير الاجتماعي و التفاعل الاجتماعي السليم و العمل لخير الجماعة ، و السعادة الزوجية ، مما يؤدى إلى تحقيق الصحة الاجتماعية(زهران، 1982: 29) .

3 – التوافق العقلي

عناصر التوافق العقلي هي " الإدراك الحسي، و التعلم و التذكر و التفكير و الذكاء ، و الاستعدادات ، و بقيام كل بعد من هذه الأبعاد بدوره كاملا و متعاوناً مع بقية العناصر يتحقق التوافق العقلي(عوض ، 1996 : 31) .

4 – التوافق الديني

الجانب الديني جزء من التركيب النفسي للفرد، و لا شك أن التوافق الديني إنما يتحقق بالإيمان الصادق، ذلك أن الدين من حيث هو عقيدة و تنظيم للمعاملات بين الناس ذو أثر عميق في تكامل الشخصية و اتزانها، فهو يرضى حاجة الإنسان إلى الأمن ،و ذلك بإشعاره بأنه يستند إلى قوة خارقة تتعدى حدود القدرة البشرية المحددة فيزيد هذا من ثقته بنفسه و يمنحه الجرأة في مواجهة الحياة، و يدرك أنه الملاذ الوحيد حين تتأزم الأمور ، و الدين يحقق للإنسان العيش في زحمة الحياة

عيشة راضية بما قسمه ا ، في حدود قدراته و بذلك يتحقق له حسن التوفيق أما إذا فشل الإنسان في التمسك بالدين ، ساء توافقه و اضطربت نفسه و أصبح نهباً للقلق .

5 – التوافق السياسي

يتحقق التوافق السياسي عندما يعتنق الفرد المبادئ الأساسية التي تتمشى مع تلك التي يعتنقها المجتمع أو يوافق عليها، أي عندما يساير معايير الجماعة التي يعيش فيها، و هو إذا خالف هذا فإنه سيتعرض إلى الكثير من الضغوط المادية و النفسية، فقد يتعرض للاضطهاد أو للنبذ أو الاستهجان ، أو قد ينشا صراع داخل نفسه يعوق إشباع الكثير من حاجاته، و خاصة الحاجة للتقدير الاجتماعي ، ذلك أنه لن يكون موضع قبول أو تقدير أو احترام من الآخرين، كما أنه لن تتحقق له مكانة اجتماعية داخل الجماعة، كل هذا سيؤدى بدوره إلى أن يكون الفرد في حالة إحباط و توتر و قلق، و عليه أن يجد حيلة للتخفيف من هذا القلق و التوتر، فيكون عليه إما أن يساير معايير الجماعة أو أن يغير مبادئه السياسية أو أن يوفق بينها و بين تلك التي تسود مجتمعه ، أو أن يقمع هذه المبادئ و الأفكار أو أن ينتقل إلى مجتمع آخر يرحب بمبادئه، و إلا فلن يتحقق له التوافق بينه و بين مجتمعه(زهران ، 1982 : 29).

6 – التوافق الجنسي

يلعب الجنس دوراً بالغ الأهمية في حياة الفرد ، لما له من اثر في سلوكه و على صحته النفسية ، ذلك أن النشاط الجنسي يشبع كلاً من الحاجات البيولوجية و السيكولوجية و هو من وجهة النظر البيولوجية يعمل على تجنب التوتر الفسيولوجي ، كما أنه من وجهة النظر السيكولوجية هام في إشباع الكثير من الحاجات الشخصية و الاجتماعية، و إحباطه إنما هو مصدر للصراع و التوتر الشديدين ، و تختلف الطريقة التي تشبع بها الحاجات الجنسية و درجة هذا الإشباع اختلافاً واسعاً باختلاف ظروف الحياة ، و باختلاف خبرات تعلم الفرد التي تلعب دوراً هاماً في تحديدها ، و المحك الوحيد للتوافق الجنسي هو ما يحققه شخص ما من إشباع معظم الوقت . كما ينبغي أن نكون على علم بأن العوامل التي تعوق التوافق الجنسي هي ... النوم الفيزيقي المتأخر ، و القيود الشديدة من جانب الوالدين ... و الشعور العام بالعجز.

7 – التوافق الاقتصادي

التغير المفاجئ بالارتفاع أو الانخفاض في سلم القدرات الاقتصادية يحدث اضطراباً في أساليب توافق الشخصية مع المجتمع، ذلك أن الانخفاض يتطلب من الفرد تكوين عادات و رغبات جديدة ، كما أن من طبيعة الحاجات المكتسبة أن الناس لا يستطيعون النكوص إلى طرق العيش التي تعتبر أكثر بدائية من تلك التي يعيشون على مستواها ، دون أن يعانوا شعوراً بالحرمان ،ص بينما الارتفاع لا يقتضي من الفرد هذا و لا يتطلبه، كأن يزيد من قدرته الشرائية ، و زيادة إحساسه بالإحباط إذا لم يجد السلع التي يرغبها ، و بذلك تمنع بعض الحاجات عنده من أن تشبع، و يلعب حد

الإشباع دوراً بالغ الأهمية في تحديد شعور الفرد بالرضا أو الإحباط ، و ذلك عن طريق تعيينه لنسبة الحاجات التي لقيت الإشباع، و تلك التي لم تلق الإشباع، فإذا غلب على الشخص الشعور بالحرمان و الإحباط ، فذلك نتيجة لكون حد الإشباع عنده منخفضاً ، أما إذا غلب عليه الشعور بالرضا ، فذلك نتيجة لكون حد الإشباع عنده مرتفعاً ، و بهذا يتحقق التوافق الاقتصادي – الذي يتمثل في شعور الفرد بالرضا – و ليس من شك أن مرونة الفرد لها أثر بالغ في تحقيق التوافق الاقتصادي(زهران ، 1982 : 29).

8 – التوافق المدرسي

حالة تبدو في العملية الدينامية المستمرة و التي يقوم بها الطالب لاستيعاب مواد الدراسة ، و تحقيق التلاؤم بينه و بين البيئة المدرسية و مكوناتها الأساسية . فالتوافق الدراسي تبعاً لهذا المفهوم ، قدرة مركبة تتوقف على نوعين من العوامل الطائفية ... عقلية، و اجتماعية أو بتعبير آخر فالتوافق المدرسي يقوم على بعدين أساسيين ، بعد عقلي ، و بعد اجتماعي ، هو إذن يتوقف على كفاية إنتاجية ، و علاقات إنسانية، كما أن قدرة الطالب على تحقيق التلاؤم بينه و بين أساتذته و زملائه، إنما يساعد على توافقه الذاتي و سماته الشخصية و الانفعالية ، و تمكنه من عقد صلات مثمرة بينه و بينهم و اشتراكه في النشاط الاجتماعي و الثقافي للحياة الدراسية إنما يحقق توافقه الدراسي بل و يحقق هدفه من الدراسة (عوض ، 1996 : 36 – 37) .

9 – التوافق الترويحي

يقوم التوافق الترويحي في حقيقته على إمكانية التخلص مؤقتاً من أعباء العمل و مسؤولياته أو التفكير فيه خارج مكان العمل، و التصرف في الوقت بحرية و ممارسة السلوك الحر التلقائي الذي يحقق فيه الفرد فرديته و يمارس فيه هواياته الرياضية أو العقلية أو الترويحية و يتحقق بذلك الانسجام .

و هناك من تطاردهم أعمالهم أثناء الليل و طول النهار ، بل و في الأماكن التي يذهبون إليها للترويح أو قضاء إجازة نهاية الأسبوع أو الإجازة السنوية : كالأطباء و أساتذة الجامعات ، و هؤلاء يتعرضون لسوء التوافق الترويحي المهني و غيره من أنواع التوافق الأخرى نظراً لأهمية العمل في حياة الفرد (زهران ، 1982 : 29) .

10 - التوافق المهني

هو العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه و بين البيئة المهنية _ و المادية و الاجتماعية _ و المحافظة على هذا التلاؤم، و يتضمن أيضا الاختيار المناسب للمهنة و الاستعداد لها علماً و تدريباً ، و الدخول فيها و الانجاز و الكفاءة و الإنتاج و الشعور بالرضا و النجاح (زهران ، 1982 : 29) .

فإذا دخل الفرد في عمل و رضي به و استقر في ذلك العمل و قبل بالدخل المادي فإنه يعيش سعيداً ، و يستطيع إذا واجهته مشكلات في العمل أن يتغلب على هذه المشكلات سواء بقدرته أو بمساعدة الآخرين مثل المرشد المهني المتخصص (زهران ، 1982 : 29) .

و من الملاحظ أن مجالات التوافق ينتابها بعض النقص فهناك مجالات أخرى للتوافق لم تذكر، و منها " التوافق الأسرى - و التوافق الجسمي و الصحي - و التوافق مع الأصدقاء".

ثالثاً : مفهوم الرضا الوظيفي

لا شك أن مجال العمل يعتبر من أهم المجالات التي ينبغي أن يحقق فيها الفرد أكبر قدر من التوافق و ترجع هذه الأهمية لعاملين أساسيين و هما : أن الفرد يقضي نسبة كبيرة من وقته في ميدان العمل – و الثاني هو الدور الهام بالعمل و تأثيره على حياة الفرد و مكانته (زهران ، 1982 : 29) .

لقد بذلت العديد من المحاولات المتعددة في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي و منهم (سوبر ، 1953) (SOOBR) الذي يرى بأن رضا الفرد عن عمله يتوقف على مقدار ما يجد فيه الفرد مجالاً لإبراز قدراته و ميوله و إثبات شخصيته ، كما يتوقف أيضاً على موقفه العلمي و على طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يقوم الفرد بالدور الذي يتمشى مع نموه و خبراته .

و يرى (دينس ، 1977) (DEINS) أن مفهوم الرضا يتحقق من خلال رضا الفرد عن بعض المتغيرات و منها الأجر، زملاء العمل ، فرص الترقية .

كما يعرف عبد الخالق (1982 : 98) الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيه الفرد مع وظيفته و عمله و يصبح إنسان تستقر به الوظيفة و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته في النمو و التقدم و تحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها .

و هناك مفهوم آخر هو أن الرضا الوظيفي يرتبط بالاتجاهات المهنية و الروح المعنوية ، و لكنه ليس مرادفاً لأي منهما فالاتجاهات المهنية عبارة عن استجابات القبول أو الرفض نحو جوانب العمل المختلفة (الخضري ، سلامة ، 1982 : 64).

و يعرفه (أحمد) أنه الشعور الذي يبديه المعلمون تجاه عملهم بما يتيحه هذا العمل من عائد مادي و فرص للترقية و ما يحيط به من ظروف كالعلاقات مع الآخرين و الإدارة و الإشراف و ما يحظى من تقدير و مكانة في المجتمع (أحمد ، 1991 : 278).

و يعرف (زهران) التوافق المهني بأنه قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفاً سليماً و أن يتواءم مع بيئته الاجتماعية أو المهنية أو مع نفسه (زهران ، 1982 : 29) ..

و يعرف (مرسي) التوافق المهني بأنه حصول الشخص على عمل مناسب لقدراته و إمكانياته و يرضي ميوله و طموحاته و يشعره بالنجاح و التفوق ،و يدرك فيه رضا المشرفين و الزملاء عنه و

عن إنتاجه فإذا فقد العامل مشاعر الرضا و الإرضاء في العمل ساء توافقه في عمله مع نفسه و مع الناس (مرسي ، 1988 : 142).

من خلال استعراض الباحث للتعريفات السابقة و استطلاع الأدب التربوي و السيكولوجي حول مفهوم التوافق بصفة عامة و التوافق المهني بصفة خاصة أمكن للباحث الوصول للتعريف الإجرائي للتوافق المهني ليتناسب مع متغيرات دراسة الباحث الحالية و التي تدور حول مدى رضا المرشد النفسي عن عمله من عدمه بأنه هو " قدرة الفرد أو المرشد النفسي على التوافق مع مهنته و زملائه و رؤسائه و المشرف عليه و مع خصائصه الذاتية و ميوله و مع مطالب العمل و ظروفه المتغيرة و توافقه مع دخله و شعوره بالأمن و الاستقرار في العمل و القدرة على التقدم و تحسين مهاراته و القدرة على انجاز العمل إنجازاً مرضياً .

و في هذه الدراسة يعبر عن مستوى التوافق أو الرضا المهني بالدرجة التي سوف يحصل عليها الفرد في المقياس المستخدم بذلك .

رابعاً : مظاهر الرضا الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات :

اختيار المرء لمهنته أمر على جانب كبير من الأهمية ، و نحن لا نشعر بأهميته كثيراً في بلادنا و هذا أثر من آثار الماضي ، و لكننا سوف نشعر بأهمية الأمر من جديد و السر في هذا أننا في العهد الجديد نجد أمامنا أبواب العمل تتسع و تتزايد في أعدادها ، فهناك صناعات كثيرة لم نكن نسمع عنها أصبحنا الآن نعرفها معرفة جيدة ، و لعل اختيار الفرد لمهنته و بشكل سليم يعتبر مطلب أساسي حتى يصل الفرد إلى مظهر الرضا عن مهنته و عمله(مرسي ، 1988 : 142).

و للتوافق المهني مظاهر و أول مظاهره ، الرضا عن العمل و هناك الرضا الإجمالي عن العمل و الرضا عن جوانب معينة في بيئة العمل ، و كل مظاهر الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل و ليس من الضروري أن تتعادل مع الرضا عن العمل ككل،و مقياس الرضا الإجمالي عن العمل يسمح للعامل بأن يقيم كل جانب فيها فيما يتصل بالأهمية النسبية له ،و مهما كان فإن مقاييس الرضا الإجمالي عن العمل ستحدد مظاهر العمل التي تهم كل فرد ،ذلك لأن لها جوانب كثيرة مترابطة تشير إلى التوافق المهني و منها زيادة الأجر، و التطور الذاتي للمؤسسة ، و ثبات العمالة، و انفكاك العمالة، و شعبية العامل، و الاستفادة من قدرات الفرد .

أما الرضا عن العمل فإنه يرتبط بعوامل مثل العمر و التعليم و التدريب و المهنة و الشخصية و التوافق العام و الرضا العام .

و من الملاحظ أن هذه العوامل مهمة في فهم التوافق المهني الذي يمكن أن نستدل عليه من خلال محكين : الأول الرضا عن العمل ، و الثاني الإرضاء (عوض ، 1996 : 39) .

المحك الأول : الرضا عن العمل

فالرضا يشمل الرضا الإجمالي عن العمل، و الرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد من " مشرفين ، و زملاء ، و المؤسسة التي يعمل لها الفرد، و ظروف العمل، و ساعات العمل، و الأجر، و نوع العمل " كما يشمل إشباع حاجاته و تحقيق أوجه طموحه و توقعاته و يشمل اتفاق ميوله المهنية و ميول معظم الناس (الناجحين) الذين يعملون في مهنته (طه ، 1980 : 54) .

المحك الثاني : الإرضاء

أما الإرضاء فأنه من إنتاجيته و كفايته ، و من الطريقة التي ينظر إليه مشرفه و زملاؤه و المؤسسة التي يعمل بها، كما يتضح سلبياً من غيابه و تأخره عن العمل ، و من الإصابات التي تكون له، و من عدم قدرته على البقاء في العمل لمدة مرضية من الزمن، و يتضح أيضاً من اتفاق قدراته و مهاراته مع متطلبات العمل(طه ، 1980 : 54) .

و تظهر محكات التوافق المهني واضحة جلية في قوله تعالى " يا أيتها النفس المطمئنة ارجعي إلى ربك راضية مرضية فادخلي في عبادي و ادخلي جنتي "(الفجر ، 30) .

و الرضا يشمل إشباع الفرد لحاجاته و ميوله، و الإرضاء يشمل زملاءه و مشرفه و مجتمعه و دينه طالما هو متمسك بالمعايير الربانية في كيفية الإشباع .

و الفرد هو الوحدة الأساسية في الدراسة المتعلقة بالتوافق المهني، و التغيرات التي تطرأ على نواحي الرضا و الإرضاء من أهم صور التوافق المهني ، ذلك أن الرضا و الإرضاء قد يتفاوتان بالنسبة للفرد الواحد على مر الأيام، و كذلك قد تكون هناك دورات من الإشباع و عدمه، و دورات من الإرضاء و عدم الإرضاء في التاريخ المهني للفرد، ذلك أن التاريخ المهني هو السياق الذي يحدث خلاله التوافق المهني للفرد، و قد تختلف أنماط التوافق المهني باختلاف المهن فالمعايير ذات الدلالة قد تختلف من مهنة لأخرى ، كما قد يختلف نمط العلاقات المتداخلة في المحكات نفسها من مهنة لأخرى، و يتأثر التوافق المهني بالعوامل الديموجرافية مثل السن ، الجنس ، و مستوى التعليم .... الخ و نلاحظ أن التدريب و نمط الشخصية ،و التوافق خارج نطاق العمل لذا فإنه يبدو من المعقول أن درجة الرضا و الإرضاء تعكس درجات مختلفة من التوافق المهني بالنسبة لاختلاف السن و الجنس و مستويات التعليم و التدريب و غيرها ، لذا يجب أن نضع في اعتبارنا هذه الارتباطات حتى نفهم ناحية التوافق المهني على حقيقتها ، و هناك عوامل مهنية ترتبط بالرضا عن العمل، و العوامل الغالبة في هذه الناحية هي " الأجر و زملاء العمل و نوع العمل و الإشراف و مدى الارتباط بالمؤسسة و الشعور بالأمن و الإدارة و فرص الترقية .

و يمكن فهم اتجاهات العمال و معنوياتهم فهماً صحيحاً ، في نطاق علاقاتهم بالمحكات السلوكية كالقدرة الإنتاجية و النقل الداخلي و الغياب و نسبة الحوادث ، و المشكلات المتعلقة بالنظام و

المنازعات، و لا يكون التوافق المهني متكاملاً إذا لم يشمل هذه المحكـات السلوكية (عوض، 1996 : 5) .

و يلاحظ أن الشعور بالملل من العوامل المؤثرة على التوافق المهني و خاصة بالنسبة للأعمال الروتينية كما يتأثر توافق الفرد بمدى التناقض بين أهدافه و خبراته، و يلاحظ أن العامل المحدود الأهداف يستطيع أن يتوافق مع الظروف المهنية حتى و لو كانت غير ملائمة بدرجة أكبر من الشخص الطموح، و تعتبر الصلاحية المهنية أي مقارنة إمكانيات الفرد بمقتضيات العمل أحد الأبعاد الأساسية للتوافق المهني .

الرضا عن العمل

هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر التي يشعر بها الفرد تجاه عمله ، فهناك الروح المعنوية و الاتجاه النفسي نحو العمل، و هناك أيضاً الرضا عن العمل " الرضا الوظيفي أو الرضا المهني " و هذه المصطلحات و إن اختلفت مدلولاتها إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً و هذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية و هي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله ، فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، أي كلما كان راضياً عن عمله ، وكلما كان تصور الفرد أن عمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته أو كلما تصور الفرد أن عمله يحرمه من هذا الإشباع كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية أي كلما كان غير راض عن عمله (دويدار ، 1995 : 45) .

و هناك الآن لدى المهتمين بهذا الموضوع أسلوبان في طريقة النظر إلى الرضا المهني و هما:

1 - **الأسلوب العام** : و يهتم بالرضا الكلي عن العمل ،و هناك نسأل الفرد عن رضاه بصفة عامة عن مهنته باستخدام أسئلة تكون إجابتها إما بالإثبات أو النفي أو باستخدام مقاييس ذات عبارة واحدة.

2 – **أسلوب الجوانب المتعددة** : و هو ينظر إلى الرضا المهني على أنه مكون من مشاعر و اتجاهات مرتبطة بعناصر المهنة فمثلاً قد يتكون الرضا المهني الكلي من الرضا عن الراتب ، و نوع العمل ، و ظروفه و أسلوب الإدارة و سياسات المؤسسة و إجراءاتها و العلاقات مع الزملاء و فرص الترقي و التقدم التي تتيحها المؤسسة (ريجيو ، 1999 : 268) .

و من الملاحظ أن أسلوب الجوانب المتعددة هو الأفضل حيث أن مشاعر الرضا تختلف من شخص إلى آخر و بنسب متفاوتة و في الشخص نفسه تختلف درجة الرضا من بعد إلى بعد .

علاقة الرضا المهني ببعض المتغيرات

1 – **علاقة الرضا المهني بالعمر:** لقد اختلفت نتائج الدراسات باختلاف طوائف الموظفين و ذلك فيما يتصل بالعلاقة بين السن و الرضا عن العمل ، و ظهر بوجه عام أن العلاقة بين الرضا عن العمل لجميع الموظفين و بين العمر إنما هي علاقة ضئيلة و لكنها هامة في بعض مواقف العمل، ففي بعض الجماعات وجد أن الرضا عن العمل يزداد بزيادة السن و في جماعات أخرى وجد العكس ، كما لم توجد فروق في بعض الجماعات (دويدار ، 1995 : 48) ، و قد توصلت دراسة (جبسون ، 1970) (GEBSON) إلى أن الرضا الوظيفي الكلي يزداد مع العمر خاصة بالنسبة للرجال و بالتالي أن العمال الأكثر استياء عن عملهم هم الرجال الأقل سناً ، و أن العمال الأكثر رضا هم الأكبر سناً و هم على وشك التقاعد (دويدار ، 1995 : 48) .

2- **علاقة الرضا المهني بالجنس :** إن الدراسات التي تمت حول العلاقة بين الرضا الوظيفي و الجنس تعد متناسقة ، حيث أشارت بعض الدراسات في هذا الشأن إلى أن الرجال أكثر رضا من النساء بينما هناك دراسات أخرى أشارت إلى العكس فقد توصلت دراسة (عوض ، 1976) إلى أن الذكور اقل رضا عن عملهم و أن الإناث أكثر رضا عن عملهن و أنهن أكثر كفاية و صلاحية للعمل ، و قد توصلت دراسة (عبد القادر ، 2000) إلى أن الذكور اقل رضا عن عملهم و أن الإناث أكثر رضا عن عملهن، و قد بينت دراسة (عبد الخالق ، 1982) إلى أن الذكور أكثر رضا عن العمل من الإناث ، و عن العلاقات مع الآخرين فقد وجد أن الرجال أكثر رضا من النساء بصفة عامة و أيضاً كذلك فيما يتعلق بمظاهر مثل الترقيات و الإشراف و العمل (كشرود ، 1995 : 474) .

3 - **علاقة الرضا المهني بالتأهيل العلمي** : ثمة تعارض كبير في نتائج الدراسات التي أجريت لإظهار العلاقة بين درجة التعليم و الرضا عن العمل فبينت إحدى الدراسات التي أجريت على الموظفين أن الأشخاص الذين لم يكملوا مرحلة الدراسة الثانوية كانوا أكثر الموظفين رضا عن العمل ، بينما أشارت دراسات أخرى إلى عدم وجود علاقة بين درجة التعليم و الرضا عن العمل ، و هناك متغيرات معينة يجب أن ندخلها في الاعتبار قبل القيام بتعميم شامل في هذا الموضوع مثل سياسة المؤسسة المهنية في الترقيات و ذلك فيما يتصل بدرجة تعليم الموظف(دويدار، 1995: 49)

4 – **علاقة الرضا المهني بالمدة المنقضية في العمل (سنوات الخبرة)** : بينت كثير من البحوث أن الرضا عن العمل يكون غالباً في البداية ثم ينحط بالتدريج عند السنة الخامسة و الثامنة ، ثم يبدأ في الارتفاع مرة أخرى كلما زادت المدة التي أمضاها الفرد في العمل و تكون الروح المعنوية عند ذروتها بعد عشرين سنة(دويدار ، 1995 : 48).

5 - **علاقة الرضا المهني بعدد الأفراد الذين يعولهم الموظف** : بينت الكثير من البحوث انه كلما زاد عدد الأفراد الذين يعولهم الموظف كان رضاؤه عن العمل أقل ، و ربما كان الضغط الذين يعانيه الموظف لأعبائه المالية الثقيلة هو السبب في تبرمه بالعمل و عدم رضاه عنه و ظهر أن الفرق في الرضا بين الموظفين الذين يعولون أعداد مختلفة من الأفراد كان ضئيلاً (دويدار ، 1995 : 48).

6 – علاقة الرضا المهني بالذكاء : لا شك أن العلاقة بين الذكاء و الرضا عن العمل تتوقف على مستوى الذكاء و مداه و تحديات العمل ، و لقد أشارت إحدى الدراسات الانجليزية أن الإناث الأكثر ذكاء في أحدى مصانع الشوكولاتة ، كن أكثر العاملات إحساسا بالملل و الضيق و مع ذلك قد بينت بعض الدراسات في هذا المجال ، عدم وجود علاقة بين ذكاء الأفراد و الدرجات التي حصل عليها في اختبارات الاتجاهات(دويدار ، 1995 : 49) .

7 - **علاقة الرضا المهني بنوع العمل** : ففي دراسة لعينة من الأفراد العاملين في (سانت بول) ظهر أن ميكانيكي السيارات العامة كانوا أقل الأفراد رضا عن عملهم ، بينما كان الموظفون أكثر الأفراد رضا ، و لقد تمت مقابلة مئة شخص تقريباً من سبع طوائف مهنية و كانت الأهداف المهنية لهؤلاء غير واقعية فكان العاملون على السيارات العامة و رجال الإطفاء و العمال الكتابيون يطمحون إلى الأعمال المهنية و الإدارية ، على رغم من عدم معرفتهم بالتحديد للعمل الذي يلتحقون به لو سنحت لهم فرصة التغير و تشير استجابات الأفراد في اختبار الميول المهنية أن 90 % من المهنيين يحبون أعمالهم في حين أن 39 % من الكتبة يحبون عملهم (دويدار ن 1995 : 50).

8 – **علاقة الرضا المهني بالأداء (المهارة المطلوبة)** : للمهارة فيما يتصل بالرضا عن العمل أثر كبير في عدة عوامل أخرى مثل نوع العمل و المكانة المهنية و المسؤولية و لقد بينت إحدى الدراسات أنه حيثما توجد المهارة بدرجة كبيرة فإنها تميل إلى أن تسبق المصدر الأول لرضا العامل ، فالرضا عن ظروف العمل أو الأجور يصبح ذو صفة غالبة فقط حينما ينقص الرضا عن المهارة إلى درجة محسوسة(دويدار ، 1995 : 50) .

9 - **علاقة الرضا المهني بالمكانة المهنية** : تتصل المكانة المهنية بالرضا عن العمل ، و لكنها ليست ملازمة له بالضرورة، ففي أحدى الدراسات أظهر 50 % من أفراد جماعة الكتبة و العمال اليدويين أنهم كانوا سعداء جداً بمهنهم و مع ذلك ذكر 17 % منهم أنهم لو رجع بهم الزمن فإنهم يحبون أن يلتحقوا بمهنهم الحالية و كانت المهن التي رغبوا في الالتحاق بها إلى حد كبير هي تلك المهن ذات المنزلة العالية أو الأعمال الحرة ، و لا تتوقف مكانة المهنة على الطريقة التي ينظر بها الفرد نحوها فحسب ، و لكنها تتوقف على نظرة الآخرين الذين يؤثرون برأيهم في تلك المهنة، و تشير الدراسات إلى أن الموظفين لا يرضون عن الأعمال التي لا تتميز بمكانة اجتماعية مرموقة ،

و هذه القيم ثابتة نسبياً في الدولة الواحدة في حين أنها تختلف من دولة إلى أخرى ومن المحتمل أن تختلف أيضاً من وقت لأخر داخل الدولة الواحدة في ظل ظروف معينة .

10 _ **علاقة الرضا المهني بحجم المؤسسة** : أثبتت إحدى الدراسات أن الروح المعنوية و بعض الاتجاهات في المؤسسات الصناعية الصغيرة كانت أعلى بمقدار 6 % منها في المؤسسات الكبيرة و تقوم الاتجاهات الطيبة في المؤسسات الصغيرة خاصة على التفاؤل بالنسبة للترقي و الفرص السانحة لتقديم المقترحات و معاملة الموظفين ،و احترام مقدرة الإدارة ، و بينت كذلك إحدى الدراسات إثر حجم فرع من المؤسسة الصناعية على اتجاهات العمال فظهر أن مثل هذه العلاقة تكون نتيجة لمعرفة الأفراد بعضهم بعضاً في الفروع الصغيرة معرفة جيدة و بذلك يكونون أكثر تعاونا(دويدار ، 1995 : 52) .

خامساً : منافع و فوائد الاختيار المناسب للمهنة

إن اختيار الفرد الموفق للمهنة التي تناسبه يؤتي ثمار طيبة باقية الأثر ، و لعله من الخير أن نشير إلى الفوائد التي يجنيها الشخص من اختياره مجال العمل الذي يصلح له و الذي يستغل فيه قدراته و استعداداته و الذي يدعو إلى إثارة اهتمامه و الذي لا يتطلب مهارات ليست في مقدور الفرد تعلمها و فعلها و من هذه المنافع و الفوائد :

1 – الاشتغال بالمهنة المناسبة طريق إلى زيادة الكسب و الدخل :

إذا لم يكن العمل في مقدور الفرد و لم يكن مثير لاهتمامه فإن فرصته في النجاح فيه تصبح ضئيلة ، كما تضعف مقدرته على الكسب فيه و على العكس من ذلك ، إذا كان العمل مناسباً للشخص فإنه يكون قادرا على التفوق فيه و الترقي في درجاته، و إذا أصيبت المؤسسة التي يعمل فيها بضائقة اقتصادية اقتضت الحد من عدد عمالها ، فإنه لن يكون أول من يستغنى عنه و بعبارة أخرى يكون هذا الشخص ، قادراً على الوقوف في وجه المنافسة في وظيفته .

و من وجهة أخرى فإن اختيار المهنة المناسبة ، يوفر على الفرد ضرورة انقطاعه عن العمل بعد قضائه فترة طويلة فيه ، لكي يتدرب أو يستكمل تعليمه ليبدأ عملاً جديد في مجال جديد فالتنقل من عمل إلى آخر ، و البدء من أول السلم في كل مرة و الانقطاع عن العمل للتدريب على مهارات جديدة فيه مضيعة للجهد و الوقت و المال (محمد ، القوصى ، 1954 : 13) .

2 - الاشتغال بالمهنة المناسبة يجزي صاحبه زيادة في الرضا و الارتياح في عمله :

من مميزات ملائمة العمل لصاحبه أن يجزيه كسباً أوفر و أجراً أعلى، و فضلاً عن ذلك فإن هناك خيراً أجدى هو الراحة النفسية التي يلقاها الشخص في أدائه عملاً يستمتع به و مثال على ذلك أن الفرد سوف يعمل في مهنة أربعين ساعة في الأسبوع على الأقل فسوف يظل على هذا المنوال مدة

أربعين أو خمسين سنة من عمره و هكذا يكون ارتياح الفرد إلى عمله أو عدم ارتياحه طوال هذه الساعات و السنين عاملا فعالاً في تشكيل الشخصية التي يتسم بها .

3 - للمهنة التي يختارها الفرد أثر فعال في تحديد البيئة التي يعيش فيها و الأصدقاء الذين يخالطهم:

بعض أنواع المهن يقع في أنحاء متطرفة من البلاد و البعض الأخر يقع في المدن الكبيرة و نوع ثالث يقع في صغار المدن و أساليب الناس تختلف باختلاف طوائفهم فهناك فروق كبيرة مثلاً بين أساتذة الجامعات و عمال المصانع و الفلاحين ، في الأساليب التي يتبعونها في حياتهم كطريقة ملبسهم و الأحياء التي يسكونها و نواحي ميولهم و هواياتهم ، فالشاب الذي يحسن اختيار نوع مهنته تتسع أمامه الفرصة للعيش أين يريد و مع طبقة الناس الذين يرتاح إليهم ، و بالإضافة إلى هذه المزايا البعيدة المدى فإن العملية التي يمر فيها الشاب في اختياره لمهنته تكسبه خبرة عظيمة ، في التفكير و التصميم لمستقبله و يعلمه الاتجاه الصحيح ، و سوف يسير في الطريق الصحيح في حياته (محمد ، القوصى ، 1954 : 14) .

سادساً : سوء التوافق المهني و الأسباب المؤدية إليه

يقال دائماً أن كل فرد يرجو الحصول على عمل يستطيع أن يبرز فيه و يستغل فيه أسمى و أرفع ما قد أسبغه ا عليه من مواهب عقلية و جسمية ،و أن إجادة المرء للعمل الذي يقوم بأدائه تشبع في نفسه الطمأنينة والراحة النفسية ، و هذا الاطمئنان يخلق في نفوس كثير من الناس معنى من معاني القوة و إحساسا بكمال وجودهم و قيمة كيانهم و هذا الإحساس يبعث فيهم الراحة و السعادة و هذا الشعور يدفع الفرد إلى أن يزيد من إتقانه لعمله .

تعد الحياة سلسة من عمليات التوافق التي يعدل فيها الفرد سلوكه في سبيل الاستجابة للموقف المركب الذي ينتج عن حاجاته و قدرته على إشباع هذه الحاجات ، و لكي يكون الإنسان سوياً ينبغي أن يكون توافقه مرنا، و ينبغي أن تكون لديه القدرة على تقديم استجابات منوعة تلائم المواقف المختلفة و تنجح في تحقيق دوافعه، أي أن التوافق يبدو في قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفاً سليماً ،و أن يتواءم مع بيئته الاجتماعية أو المادية، أو المهنية أو مع نفسه ، و التوافق عملية معقدة إلى حد كبير تتضمن عوامل جسمية و نفسية و اجتماعية كثيرة ، و على هذا الأساس فإن كل سلوك يصدر عن الفرد ما هو إلا محاولة جاهدة منه لأن يحقق توافقه ، و أن هذا التوافق يكون لازماً لكي يحقق له مصالحه و يكفل له البقاء و الاستمرار .

أما سوء التوافق فإنه ينشأ عندما تكون الأهداف ليست سهلة في تحقيقها، أو عندما تحقق بطريقة لا يوافق عليها المجتمع ، و كثير من جوانب سوء التوافق لا تحقق إشباعا بالكلية ، و على أي حال فإن خفض التوتر غير المرضى للحاجات يتضمن سوء التوافق، إذن فسوء التوافق يمثل حالة عجز

من جانب الفرد في أن يحقق حلاً مناسباً لمشاكله و إرضاء موفقاً لحاجاته ، و من ثم يفشل في خفض توتراته بدرجة مرضية (طه ، 1992 : 31) .

إن سوء التوافق في مجال معين يكون له صداه و أثره في المجالات الأخرى فالإنسان وحدة جسمية نفسية اجتماعية ، و إن اضطرب جانب منها اضطربت له سائر جوانبها ؛ لذا غالبا ما تجتمع ظروف سوء التوافق لدى الشخص على اختلاف في شدتها و ظهورها من مجال إلى آخر .

و يتعرض القائمون بالمهن إلى حالات سوء التوافق المهني ، نتيجة لتأثير أحد العوامل أو مجموعة من العوامل المتفاعلة ؛ مما يؤثر على أسلوب و شكل الممارسة ، و لسوء التوافق مظاهر شتى و درجات تختلف شدة و عنفاً و زماناً و استعصاء على الإصلاح أو العلاج ، فقد يبدو في صورة انحراف خفيف لا يكاد يوصف بالشذوذ أو في صورة مشكلة سلوكية مثل كظم الأظافر أو النرفزة أو العناد أو السرقة أو الكذب أو التمرد أو الانطواء (طه ، 1992 : 31) .

و من هذه المظاهر أيضا المختلفة قلة إنتاج الفرد و عدم شعوره بالسعادة و الرضا و انخفاض رصيد الإحباط لديه و غيرها من علامات اعتلال الصحة النفسية ، و قد يبدو في صورة أشد عنفاً كالأمراض النفسية، و الأمراض النفسية المهنية و الأمراض النفسية الجسمية و الانحرافات الجنسية و الإجرام ، و أخطر ضروب سوء التوافق هو الأمراض العقلية ، التي تسمى في اللغة الدارجة (بالجنون) ، تلك الأمراض التي تجعل الفرد غريباً عن نفسه و عن الناس ،و خطرا على نفسه و على الناس ، مما يعطله عن العمل و يتطلب من المجتمع عزله و الإشراف عليه و علاجه . (طه ، 1992 : 31) ، أما سوء التوافق المهني فهو عجز الفرد عن التكيف السليم لظروف عمله المادية أو الاجتماعية ،أو معهما جميعاً بما يجعله غير راض عنها و غير مرض عنه منها (عوض ، 1996 : 41)

و يلاحظ هنا أن مظاهر سوء التوافق المهني ينتابها بعض النقص ، فهناك بعض الجوانب النفسية و الانفعالية التي لم يعطى لها المجال الواسع و منها " شعور الفرد بالملل - العصبية الزائدة - عدم البشاشة و التفاؤل - عدم الحيوية و النشاط - سرعة الغضب و الاستثارة " .

مظاهر سوء التوافق المهني :

وهناك مظاهر متعددة لسوء التوافق المهني إلى جانب الرضا و الإرضاء ،الذي سبق الحديث عنهما و منها :

- قلة الإنتاج من ناحيتي الكم و الكيف .
- الإكثار من الحوادث و الأخطاء الفنية .
- إساءة استخدام الآلات و الأدوات و المواد الخام و سرقة العامل من هذه الأدوات .
- كثرة التغيب عن العمل و التمارض بعذر أو بدون عذر و التنقل من عمل إلى أخر .

- اللامبالاة و التكاسل .
- الإسراف في الشكوى أو التمرد أو المشاغبة .
- كثرة الاحتكاك بالزملاء و الرؤساء و المرؤوسين .
- عدم إطاعة تعليمات المصنع أو الشركة أو المؤسسة .
- تحريض الزملاء على الشكوى من اللوائح و نظام العمل و الترحيب بحركات التمرد و التذمر و ينشأ سوء التوافق المهني من عوامل شخصية ، ترجع إلى العامل نفسه كنقص في اجتهاده أو استعداده أو تدريبه أو لعدم تناسب قدراته مع نوع عمله ، أو من اعتلال صحته النفسية كما ينشأ أيضاً من عيوب في البيئة المادية و البيئة الاجتماعية ،و غالباً ما ينشأ من تضافر كثير من هذه العوامل الشخصية و الخارجية . (عوض ، 1996 : 41) ، إن المظاهر المختلفة لسوء التوافق المهني عادةً ما يرتبط بعضها بالبعض الآخر ،و في ذلك يرى (كأي) (KAIAI)أن سوء التوافق ينعكس بأكثر من طريقة من جانب نفس الفرد ، و هكذا فإن العامل سيئ التوافق قد لا يحدد مظاهر سوء توافقه في الغياب أو الشكاوى أو الإصابات أو غيرها فقط من السلوك غير المرغوب في العمل ، بل أنه قد يمارس الكثير منه أو كله (طه ، 1992 : 51) .

أسباب سوء التوافق المهني :

يرى (شاف و شوبين) أن سوء التوافق المهني ينبع من مصادر متعددة ، و أن سخط العامل عن عمله ينتج عن الأجور المنخفضة عندما تنخفض انخفاضاً شديداً ، و من ظروف العمل غير الجيدة و من التعب و التكرار و الرتابة في طبيعة العمل ، كما أن نقص العامل عن الوفاء بمتطلبات العمل و احتياجاته تعتبر مسئولة أيضاً عن نسبة من عدم رضا العامل عن عمله ، و تركه العمل إلى غيره من الأعمال، و إن استخدام الوسائل الحديثة للموائمة بين الأفراد و متطلبات الأعمال قد أفاد كثيراً في هذا الميدان ، و أن هذه الوسائل تستعين في المقابلات و الاختبارات لوضع الشخص المناسب في مكانه المناسب له،من حيث استعداداته و قدراته الشخصية و العقلية المختلفة و كذلك الاستعانة ببرامج التدريب المختلفة لإجادة القيام بالعمل .

و من أبرز عوامل سوء التوافق و عدم الرضا نظام العمل و ذلك لأنه يصعب على العامل أن يعمل في عمل رتيب ممل لا يتفق مع قدراته و ميوله (عوض ، 1996 : 45) ، كما أن هناك سبب آخر لسوء التوافق المهني ،هو أوجه الضعف في التنظيم الاجتماعي و العلاقات الشخصية الداخلية بين العاملين في المؤسسة حيث يؤدي إلى ضعف الاتصال بين العاملين و نقص إحساسهم بالتعاون و هذا يؤدى بهم لأن يكونوا غير سعداء و غير مستأنسين بزملائهم ، و بالتالي تظهر عليهم أعراض الاغتراب النفسي ، و قد لا يكون سبب عدم الرضا راجعاً إلى موقف العمل ذاته بل يكون مرجعه سوء توافق شخصي عام ، مثل الصراعات التي تنشأ في ظل المنزل ، فيأتي بها

العامل إلى موقف العمل كما أن هناك سبب عام لاضطراب التوافق المهني ، و هو تعميم ردود الأفعال النفسية اتجاه الكبار ، فإذا لم يحقق الفرد توافقاً ناجحاً مع والده ،فإنه عن طريق التعميم سوف يستجيب لرؤسائه في العمل و المشرفين استجابات غير متوافقة ، تتسلسل من الخوف إلى التمرد .

و من الملاحظ أن العوامل و الأسباب المؤدية إلى عدم الرضا الوظيفي كان من الأفضل تفسيرها بشكل أفضل فكان ممكن تقسيمها إلى عدة جوانب و أبعاد فمثلاً "– الأسباب و العوامل الخاصة بالجانب الإداري و القانوني - العوامل الخاصة بالجانب النفسي - الجانب المادي و الرواتب و الحوافز و المكافآت - الجانب الاجتماعي " ،فلعل ترتيبها على شكل جوانب و أبعاد كان من الممكن أن يساعد في فهم و تشريح تلك الأسباب و العوامل بشكل أفضل و أسهل .

سابعاً : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

لقد بينت نتائج العديد من الدراسات العربية و الأجنبية مجموعة من العوامل التي تؤثر في درجة في رضا الفرد عن مهنته ، و من العوامل التي تتعلق بالعمل نفسه و تؤثر في رضا العامل عن عمله و تدفعه إلى زيادة الإنتاج مثل " الاعتراف و التقدير و الشعور بالإنجاز ،في العمل و التقدم و النمو في العمل و مسؤولية العمل نفسه ،و هذه العوامل تسمى العوامل المحفزة أو الدافعة، و هناك عوامل أخرى تؤدي إلى عدم الرضا لدى العامل عن العمل و التي تتعلق بالعمل نفسه و منها " أنظمة و إجراءات المنظمة ، و العلاقات مع الرؤساء و الزملاء ، و الراتب و ظروف العمل المادية ، و الحالة الاجتماعية من تقدير و احترام و الضمانات في العمل و تسمى العوامل الصحية .

إن هذه العوامل الصحية قد يؤدى عدم توفرها إلى ظهور علامات عدم الرضا عن العمل ، مما يؤدى إلى نتائج سلبية تجاه العمل مثل التقاعس و التغيب .

و قد بين (المنصوري) أن عوامل الرضا للعاملين كانت تقتصر على المكافآت و التي توفرها لهم المهنة و التي تتكون من الحاجات النفسية الرئيسية ، و التي تشتمل على التقدير و المنزلة الاجتماعية و الحرية و الاستقلال و الحاجة إلى الارتباط مع الآخرين ، و الحاجة إلى النجاح و الحصول على خبرات جديدة (المنصوري ، 1968 : 31) .

كما توصل (عطية ، و ناصر) إلى بعض العوامل المؤثرة في الرضا المهني و منها :

- الميل إلى حب العمل .
- تمتع الفرد بكفاية فسيولوجية و صحة عقلية جيدة .
- الإحساس بالأمن و الاستقرار .
- توافر المكافآت و الجزاءات و الحوافز المادية و المعنوية .
- وضوح أهداف العمل .

- ديمقراطية العمل .
- تكافؤ الفرص بين الأفراد .
- التوافق بين أفراد المؤسسة الواحدة .
- كفاءة الرئيس المباشر و سمعة الإدارة (عطية ، ناصر ، 1984 : 65) .

و من العوامل الأساسية التي تؤثر في التوافق المهني :

1 - **عوامل حضارية و تكنولوجية** : يؤثر التوافق المهني للفرد ما يغشى حياته اليوم من تغيرات حضارية و تكنولوجية ، تزعزع أمنه و استقراره النفسي و تجعله يتردى بين الأمل و اليأس، و الرضا و القنوط ، كما أنها تحبط حاجاته الأساسية ، و تخنق شخصيته و تشيع فيها الاضطرابات النفسية على اختلاف أنواعها ، لقد أدت التكنولوجيا إلى تغيرات هامة في الكيان الاجتماعي نتيجة لقلة الحاجة إلى العمل اليدوي و زيادة العمل الذهني المطرد كما أدت من ناحية أخرى إلى تحسين ظروف العمل الفيزيقية و ارتفاع معدلات الإنتاج ، و تحول المجتمع الريفي إلى مجتمع صناعي مما أوجد خلافاً نوعيا بين العقلية الصناعية و العقلية الزراعية ، فتعددت مطالبها و مشاكلها و اختلاف أسلوب تفكيرها (عوض ، 1996 : 42) .

و لقد تأثر موقع الإنسان نتيجة لما أحدثته التكنولوجيا ، فبدلا من أن يكون هو الأساس المادي لعملية الإنتاج ، أصبح مؤديها و عقلها و عضلاتها ، كما أصبح الإنتاج منظما حسب أسس موضوعية لا أسس شخصية، و بذا أضحى الإنتاج الميكانيكي أسلوباً موضوعيا لدمج الإنسان في العوامل المادية في العمل ، و لقد تحقق للتكنولوجيا قيامها بالعمل الذهني ، كما تحقق لها قبلا قيامها بالعمل اليدوي مما يلقى عبئا جديدا على عامل اليوم ، الذي ظفر بقدر من الثقافة العامة ، يجعله نهباً متصلا للقلق و للتوتر النفسي خشية البطالة و طول القعود، و فقدان المهنة التي أفنى زهرة عمره لاكتسابها(عوض ، 1996 : 43) .

و شعر الفرد بأنه مستغل و منبوذ ، و انقطعت الصلة بينه و بين صاحب العمل و صاحب ذلك خروج المرأة للعمل ، و ظهور العمال الفنيين المتخصصين ، و تغير النظام الطبقي للمجتمع، و التغير السريع للعادات و القيم و الاتجاهات ، و تفكك الروابط الأسرية و كثرة الطلاق ، هذا كله كان من نتاج التكنولوجيا الحديثة، أو هي خصال بارزة للمجتمع الصناعي(عوض، 1996 : 45).

2 - **عوامل شخصية** : هناك عدة عوامل تتضافر معا فتؤثر في التوافق المهني ، و من ثم يمكن أن تحدث سوء التوافق المهني، و لقد برز في دراسات متعددة أن العلاقة قوية بين سوء توافق العمال و ظروفهم المنزلية ، و علاقتهم خارج مضمار العمل ، كما أن سمات الشخصية و متطلبات المهنة يؤديان ليس فقط إلى تعطل التقدم و النجاح ، بل أنهما يساعدان على سوء التوافق الفردي ، و الذي يتبدى في أشكال مختلفة كالتعاسة و نقص الكفاية في العمل و الإسراف في ترك العمل و المشكلات الاجتماعية الكبيرة ، و ينبغي أن يكون واضحاً أنه أحياناً ما يكون سوء التوافق المهني عرضا

لاضطراب عميق في الشخصية ، و يمكن أن تتمثل العوامل الشخصية المؤثرة في التوافق المهني فيما يلي :

أ- الحالة الصحية : و التي ترجع إلى أساس فسيولوجي ذلك أن أي خلل في التكوينات الجسمية يؤدى إلى خلل في وظائفها ، و ليس من شك في أن الخلل كلما كان كبيرا كان تأثيره أعمق ، و أوسع مدى، إذ يمتد إلى الوظائف النفسية المختلفة ، ذلك أن التكوين البيولوجي ليس بمنفصل عن التكوين النفسي بل أنهما معاً يكونان وحدة متكاملة، ذلك أن الإنسان الفرد وحدة جسمية نفسية .

ب- **الحالة النفسية أو المزاجية** : الاضطرابات النفسية و الانفعالية ، و الصراع و القلق و الإحباط ..... الخ .

ج - **السمات الشخصية** : استعداداته للعمل و ميوله و رغباته و طموحه ، و مستوى اقتداره ، و متاعبه الشعورية و اللاشعورية (عوض ، 1996 : 45) .

ثامناً : النظريات التي عالجت الرضا الوظيفي

هناك العديد من النظريات التي اهتمت بالرضا الوظيفي و منها الإدارة العلمية (لفر يدريك تايلور) (Fredrik tailor) و التي كانت تركز على الحوافز المادية على أنها من أهم ما يحقق رضا العمال عن العمل .

و هناك العديد من النظريات التي اهتمت بالتوافق المهني سواء المتمثلة في العامل أو العمل فمنها من يركز على خصائص العامل و مدى تطابقها مع بيئة العمل و البعض الآخر يركز على مدى إشباع حاجات العامل ، و بعضها يجمع بين ما يتوقعه العامل و بين واقع العمل، و سوف يتم عرض موجز لبعض النظريات التي تناولت موضوع التوافق المهني و منها :

1- نظرية نموذج مظهر الرضا :

تعتبر نظرية نموذج مظهر الرضا التي نادى بها (لولير ، 1973) (lowlier) نموذجاً خاصاً لتحديد الرضا المهني، و طبقاً لهذه النظرية يكون الأفراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم كأصدقاء العمل و المشرفين و الرواتب ، عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه و الذي يجب أن يحصلوا عليه للقيام بأداء عملهم ، يجب أن يعادل المقدار الذي يدركونه و الذي يحصلون عليه فعلاً ، زيادة على ذلك عندما يدرك الأفراد أن هذا المقدار المتحصل عليه أكثر مما يستحقونه فيجب أن يعم عليهم شعور باللامساواة و الشعور بالذنب، و أخيراً إذا أدركوا بأنهم يحصلون على شيء قليل من المظهر، فالنظرية تتوقع بأنهم سوف يشعرون بعدم الرضا (أي الاستياء) (كشرود ، 1995 : 457).

2- نظرية العاملين (نظرية العوامل الدافعة - الصحية) " لهيرزبرج " (hiryrzbrg):

تعد هذه النظرية من أهم النظريات في ميدان محفزات العمل ، وهي مرتكزة على حقيقة أن الفرد لديه نوعان من الحاجات : " تجنب الألم ، والنمو من الناحية النفسية " ، و لقد قام هيرزبرج وجماعته (1966) بمقابلة (200) محاسب ومهندس من مدينة بتسبرج الصناعية ، ولقد تم توجيه أسئلة لهم عن الأحداث التي تعرضوا لها في العمل ، والتي أدت إما إلي تحسين رضاهم عن العمل أو انخفاض ملحوظ في رضاهم عن العمل ، وظهر بأن هناك خمس عوامل يمكن أن تقرر وبصورة قوية الرضا عن العمل وهي " الإنجاز ، التميز ، العمل نفسه ، المسئولية والتقدم، والترفيه في العمل " ، على أن العوامل الثلاثة الأخيرة كانت لها أهمية كبيرة في التغير الثابت في الاتجاه نحو العمل ، وبما أن هذه العوامل فعالة في تحفيز الفرد للأداء الأفضل وبذل الجهد ، لذلك سميت بالعوامل الدافعية أو بالعوامل الداخلية المتعلقة بالعمل، أما العوامل التي لها علاقة بالاستياء في العمل فهي " تعليمات المؤسسة والإدارة، والإشراف، والأجور، العلاقات الاجتماعية، وظروف العمل المادية " ، وبما أن لهذه العوامل تأثير قليل على اتجاهات العمل الإيجابية، لذلك سميت بالعوامل الصحية موازاة للاستخدام الطبي والذي يعني المنع والتحوط .

3 - نظرية القيمة : أو التعارض التي طورها " لوك " (1969 - 1976) (look) :

تقول أن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه عن بعض الجوانب المهنة يعكس حكماً ثنائي القيمة و هما : التعارض المدرك بين ما يريده الفرد و ما يتحصل عليه بالفعل _ و أهمية ما يريده الفرد و يقوم به .

فالرضا الوظيفي الكلي للفرد هو عبارة عن مجموع كل هذه المظاهر المتعلقة بالرضا الوظيفي مضروب في أهمية ذلك المظهر لذلك الفرد، بعبارة أخرى، فإنه بالنسبة للفرد أي مظهر من مظاهر العمل (مثل الترقية) ، يمكنه أن يكون مهماً جداً لهذا الفرد ، بينما ليس كذلك لفرد آخر و المعادلة هي " رضا كلي – مجموع المظاهر × أهمية المظاهر بالنسبة للفرد"(كشرود ، 1995 : 453 – 456) .

4 – نظرية التأثير الاجتماعي :

قدم كل من " سالنسايك، و بيفار " عام (1978)نظرية للرضا الوظيفي تخلو من مفهوم الحاجة ، وفكرتها الأساسية هي أن استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة كما أنها أيضا نتيجة للخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها، بعبارة أخرى ،لا تقوم إدراكات الوظيفة على أساس الخصائص الموضوعية للوظيفة فقط ، ولكنها تتأثر أيضا وبدرجة كبيرة بمؤثرات اجتماعية في مكان العمل، وبالتالي يحتمل أن ينظر إلى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل إلى الوظيفة (كشرود ، 1995 : 426).

5 - نظرية العملية المناوئة

يؤكد " لندى " عام (1978) من خلال نظريته للرضا الوظيفي على دور العمليات الفسيولوجية في الحفاظ على دور العمليات الفسيولوجية في الحفاظ على حالة وجدانية متزنة ،أي أن السبب الأساسي للرضا هو فسيولوجي، ويشمل الجهاز العصبي المركزي، وسوف يتغير رضا الفرد الوظيفي خلال فترة من الزمن حتى ولو كانت الوظيفة ثابتة، فمثلا تبدو الوظيفة أكثر تشويقا خلال الأسابيع القليلة الأولى لكن يختلف ذلك بعد عدة سنوات، إلا أن لندى يقترح بأن هناك آليات داخل الأشخاص تساعدهم على المحافظة على حالة وجدانية متزنة، وما دام الرضا وعدم الرضا هما إلى حد كبير جزءا من الاستجابات الانفعالية، ويعتقد أن هذه الآليات تلعب دورا في الرضا الوظيفي والعملية المناوئة تشير إلى العمليات المناوئة أو المضادة للتعامل مع الانفعال، فمثلا، إذا كان الشخص مسرورا جدا، فإن هناك استجابة فسيولوجية تعارض أو تناوئ هذه الحالة الوجدانية وتحاول أن ترجع الفرد إلى الخلف إلى مستوي محايد، فالحالة الوجدانية المتطرفة سالبة أو موجبة ينظر إليها على أنها مضرة بالأفراد وليست مفيدة لهم في أي حال من الأحوال ، تستعمل الميكانزمات الآليات الفسيولوجية لتقي الشخص من هذه الحالات المتطرفة، ويقترح (لندى) بأن السبب الذي يجعل الأفراد يختلفون في رضاهم الوظيفي هو أنهم يختلفون فيما يتعلق بمرحلة وظائفهم الفسيولوجية الوقائية (كشرود ، 1995 : 463) .

6- نظرية الثبات (الاتساق) :

تم تطوير هذه النظرية من قبل " كورمان " عام (1976) ، وتهتم بالعلاقة بين مستوى تقدير الذات للعامل والأداء الوظيفي ، وبناء على هذه النظرية ، هناك علاقة موجبة بين الاثنين ، إضافة إلى أن العمال ذوي التقدير العالي للذات يرغبون في أداء عملهم على مستويات عالية ،بينما العمال ذوي التقدير المنخفض للذات تكون أعمالهم على مستويات منخفضة، وهناك ثلاث أنواع من تقدير الذات مهمة للأداء الوظيفي وهي :

1- تقدير الذات التأثير المزمن : الذي يعني شعور الفرد العام حول نفسه .
2- تقدير الذات الموقفي : الذي يعني شعور الفرد حول نفسه في موقف معين كتشغيل آلة أو مخاطبة الآخرين
3- تقدير الذات المتأثر اجتماعيا : الذي يعني كيف يشعر الفرد بنفسه بناء على توقعات الآخرين، وبالإمكان تحسين أداء العامل وذلك بزيادة مستوى تقديره الذات المزمن، و هناك طريقتين لذلك :

الأولى : تعطى للعمال فكرة دقيقة حول قواهم خاصة في ورشات العمل أو في جماعات الحساسية، وهذه الأفكار يعتقد أنها تزيد من مستوى تقدير الذات وذلك بإبلاغ العامل (أو العمال) عن قواه العديدة وأنه شخص جيد.

الثانية : تعطى للعامل مهمة سهلة جدا يكون من المؤكد النجاح فيها ، فهذا النجاح يعتقد أنه يزيد من مستوى تقدير الذات، الذي قد يزيد بدوره من الأداء والذي يؤدي بدوره إلى زيادة في مستوى تقدير الذات ، وهكذا (كشرود ، 1995 : 467).

7 - نظرية التدرج الهرمي(ماسلو) (measly)

يعتبر (أبراهام ماسلو) أحد الرواد الأوائل العاملين في حقل الدافعية والحاجات الإنسانية ، إن نظرية الحاجات لماسلو تهدف لتحقيق هدفين " فهي تصنف الحاجات الأساسية في سلسلة من ناحية ، وتربط هذه الحاجات بالسلوك العام للفرد من ناحية ثانية " ، إن نموذج ماسلو للحاجات المتدرجة يتألف من خمسة مستويات من الحاجات الإنسانية ، وكذلك يتكون من مجموعة من الفرضيات تتركز حول كيف أن إشباع هذه الحاجات يؤثر في أهميتها .

المستويات الخمسة للحاجات هي :

1- **الحاجات الفسيولوجية** : و هي الحاجات الأساسية مثل الحاجة إلى الطعام والماء والأكسجين والراحة والنوم والسكن والجنس والإشباع الحسي . (زهران ، 1982 : 35) وهذه الفئة من الحاجات هي التي تتصدر قائمة الحاجات المختلفة في حالة عدم إشباعهم فمنتهى أمل الفرد الذي يشعر ببرودة شديدة أن يجد مكانا دافئا ، وإشباع هذه الحاجات يعتبر ضروريا للحفاظ على بقاء الفرد وكذلك الحفاظ على نوعه ، وإن هذه الحاجات فطرية عامة يشترك فيها جميع الأفراد بغض النظر عن اختلاف بيئاتهم وأجناسهم وأعمارهم وثقافتهم (الحلو ، 1999 : 45) .

2- **حاجات الأمان** : و هي تمثل حاجات الفرد إلى الأمن والسلام والاطمئنان أو الاستقرار والتخلص من المرض أو التهديد من قبل مصدر معين، على سبيل المثال ، شكل الرغبة في التأمين الاقتصادي (توفير وادخار) ، أو الرغبة العقلية في وجود عالم منظم يمكن التنبؤ بأحواله ، وتبرز الحاجة إلى الأمن بعد أن تشبع نسبيا الحاجات الفسيولوجية . (الحلو ، 1999 : 45)

3- **حاجات الحب والانتماء** : يشترك جميع أفراد النوع البشري في الحاجة إلى الاستجابة العاطفية والحب والمحبة والقبول والتقبل الاجتماعي والأصدقاء والشعبية، و هي من أهم الحاجات النفسية اللازمة لصحة الفرد النفسية، ولا شك أن كل فرد يسعى إلى أن ينظم إلى جماعة وإلى بيئة اجتماعية صديقة تلاؤمه من حيث الميول والعواطف والأهواء ويجمع بينهم رابطا متينا، وهؤلاء الأفراد الذين يشبهونه ويشاركونه في صفاته وعواطفه يستجيبون بسهولة لعواطفه ، ويسعدهم ويسعد بهم (زهران ، 1982 : 35).

4- **حاجات الثقة** : وتشمل الحاجة للشعور الشخصي بالإنجاز أو الثقة بالنفس وكذلك الحاجة للتميز والاحترام من قبل الآخرين ، وتمثل هذه الحاجات رغبة الفرد في احترام الذات أو النفس واحترام الآخرين له ، وكذلك رغبته في احترام الآخرين أيضا ، إن هذه الحاجات تعكس رغبة

الفرد في الشعور بأهميته وقيمته للآخرين ومن ثم اعتراف الآخرين بتلك الأهمية والقيمة بحيث يرونه كذلك، ويقرون له بذلك فيمنحونه الاحترام والتقدير، و أن يستند ذلك الاحترام والتقدير على القدرات الفعلية والحقيقة التي يمتلكها الشخص، والتي تعكس إمكاناته وقدراته على الإنجاز والعمل .

5- **حاجات تحقيق الذات**: وهي الحاجات التي تدفع الفرد لتحقيق طاقاته وإمكاناته الكامنة، ويعبر (ماسلو) عن هذا المعنى لتحقيق الذات بقوله(أن يكون الفرد ما يستطيع أن يكون)، ويعتمد تحقيق الذات أيضا على الفهم أو المعرفة الواضحة لدى الفرد بإمكاناته الذاتية وحدودها، فلا بد أن يعرف الفرد ما يمكن أن يفعله قبل أن يعرف أنه يفعله بكفاءة وإتقان(الحلو ، 1999 : 46)، وذلك من خلال أداء العمل الذي يتوافق مع قدراته ومؤهلاته وميوله واتجاهاته واستعداداته ، فالفرد يرغب في تأدية الأعمال التي يحبها وترضي رغباته وطموحاته وتحديه وإبداعه ، وتحقق بالتالي إشباعا داخلياً لمكنوناته، ويعتبر عمل الفرد هو المجال الأساسي لتحقيق ذلك، فإن كان ذلك العمل لا يوفر أجواء ملائمة لتحقيق ذات الفرد فهذا من شأنه أن يخلق توترات نفسية حادة للفرد تمارس عليه ضغطا مستمرا قد يؤدي به إلى الإحباط لذلك يستلزم وضع الفرد في المكان أو العمل الذي يتناسب مع ميوله واستعداداته ومؤهلاته وتخصصه العلمي أو الفني أو المهني، ويعتقد (ماسلو) بأن الحاجة إلى تحقيق الذات هي الحاجة الوحيدة التي لا يمكن أن تصل إلى الإشباع التام إلى نهاية الحياة ، و يرى (ماسلو) إن كان العمل الذي يقوم به الفرد يشبع حاجته يكون راضياً عن وظيفته، أما إذا أشبع العمل بعض حاجاته فإنه يكون غير راض عن عمله .

من خلال العرض للنظريات السابقة أرى أن كلاً منها قد ركز الاهتمام على جانب من جوانب العمل مثل : الناحية المادية، الراتب، المكانة الوظيفية، العلاقة مع الزملاء، و العلاقة مع المشرفين، و أن نظرية (ماسلو) كانت أكثر النظريات شمولاً ، و لكنها أيضاً تجاهلت كيفية إشباع الحاجات و على ذلك نجد أن النظريات جميعاً تتضافر معاً ، و يكمل بعضها البعض في تفسير الرضا عن العمل ، و الإنسان يتكون من مجموعة من الغرائز و الحاجات العضوية، و لكي يحصل التوافق لابد للإنسان من إشباع هذه الغرائز و الحاجات العضوية بشكل صحيح لا يتعارض مع إشباعات غيره، لذلك كان لابد من مقياس لتنظيم العلاقات بين الناس بحيث يضمن لكل إنسان حقه في الحياة الصالحة، و إن ترك وضع هذا المقياس لعقل الإنسان، فإن الأحكام المتعلقة بالأفعال و الأشياء اللازمة للإشباع تكون مختلفة، و متناقضة، و متفاوتة، و متأثرة بالبيئة، و ذلك نتيجة التفاوت بين غرائزهم و حاجاتهم العضوية، لذلك فإن المقياس و النظام الصحيح هو كتاب ا و سنة نبيه عليه الصلاة و السلام الصالحة لكل البشر و لكل زمان و مكان .

الصحيح هو كتاب ا و سنة نبيه عليه الصلاة و السلام الصالحة لكل البشر و لكل زمان و مكان .

تاسعاً : علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي و الأداء

يفترض أن يؤدي التوافق بين حجم العمل الذي يمارسه الفرد ، و إمكاناته الخاصة إلى ارتفاع الأداء و الشعور بالرضا في حين أن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على الموظف بوصفه فرداً و إلى تدني عامل الرضا لديه لوجود علاقة بين الضغوط و مستوى أداء العاملين ، حيث يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة و التأهيل و المهارة ، و بالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي ، هذا مع الأخذ في الاعتبار أن تلك العلاقة العكسية ستكون متذبذبة بناء على اختلاف شخصيات العاملين و استجاباتهم للعوامل المؤثرة .

و هذا بطبيعة الحال سيؤثر على التكلفة الإنتاجية في المؤسسات المعلوماتية ، حيث تؤكد بعض الدراسات العلمية على وجود علاقة طردية تناسب بين مستوى الضغوط المهنية السلبية و التكلفة الناتجة عنها، تتمثل في شكل حرف (U) لأن العلاقة الرابطة بينهم علاقة منحنية تزداد مع الضغوط السالبة مؤدية إلى زيادة التكاليف الإنتاجية، و هذا راجع لضعف الولاء الوظيفي للعاملين والذي يتسبب في قلة الدافعية للعمل واستغلال الفرص للتغيب عنه، و تأخر إنجاز الأعمال، وعدم الحرص على إنجازها على الوجه المطلوب، و قلة الحرص على تطوير الذات و المهنة، و اختفاء العلاقات الإنسانية مع الزملاء و المستفيدين وعدم المرونة في التعامل معهم ،أو بسبب التأثيرات الجسمية التي أوجدتها ضغوط العمل كأمراض القلب ، و اضطرابات الهضم و القرحة، و الروماتيزم و غيرها أو النفسية كالشعور بالاكتئاب، و القلق، و عدم الاستقرار، و اضطرابات شخصية، و الإحباط، و الكآبة و الشك بالقدرات الذاتية، و أهمية الدور الذي يقدمونه، و الشعور بالاضطهاد .

و يفسر ذلك الدراسات الوجدانية التي تعتقد أن الضغوط تفرض على الفرد أن يكون متجهاً بحواسه و طاقته النفسية و العقلية إلى مصادر الضغوط و إلى التكيف معها، مما يجعل من الصعب عليه أن يؤدي عمله بانتباه شديد ، و ذلك لإيجادها نوعاً من المضايقة و الإحباط الذي يؤثر سلبيا على الحالة المزاجية و الدافعية للعمل وعليه ينخفض مستوى الأداء(عمر: 1999 ، 296).

و في الاتجاه المعاكس أشارت نتائج بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الأداء و ضغوط العمل ، عندما يكون مستوى ضغط العمل منخفضاً جداً أو منعدماً فإن العاملين أيضاً يقل

مستوى أدائهم، و ذلك لانعدام النشاط أو الدافعية لهم، أما في مستويات الضغوط المتوسطة فإن العاملين سيحرصون على تحسين مستوى أدائهم ، لأنه في حقيقة الأمر يوجد مستويات ضغط معينة يمكن أن تعمل بوصفها مثيراً للأداء، لذلك عندما ترتفع مستويات ضغط العمل إلى أقصى الدرجات فإن الأداء ينخفض مرة أخرى بصورة ملحوظة ، نتيجة لتكريس الفرد قدراً من جهده و طاقته لتخفيف الضغط الواقع عليه بدلاً من توجيه جهده نحو الأداء ، و عندما يستمر الضغط على المستوى العالي فترة طويلة يشعر الفرد بضرورة التغيير قبل أن يصيبه الانهيار، و تظهر في هذه المرحلة أعراض متعددة أهمها العدوانية و التخريب أو ترك العمل و الغياب (الهادى : 1995 ، 110).

في حين تؤكد دراسات باحثين آخرين ، عدم وجود أية علاقة بين الضغوط و الأداء الوظيفي ، و أصحاب هذه الاتجاهات يزعمون أن الأفراد قد أبرموا عقداً نفسياً بينهم و بين المنظمات التي يعملون بها ، و بمقتضى هذا العقد فعليهم أن يقدموا جهودهم و يؤدون عملهم بكفاءة ، و ذلك في مقابل ما يحصلون عليه من أجر و مميزات ، حيث يمثل هذا العقد نوعاً من الوعي لدى الأفراد يجعلهم لا يتأثرون بالضغوط الملقاة على عاتقهم، و لا يتجاوبون معها أثناء أدائهم للعمل، لأن التهيئة النفسية السالفة أوجدت لديهم القدرة للفصل التام بين العمل و حياتهم الخاصة، و هم يتوجهون للعمل لإتمام شروط العقد (عمر : 1999 ، 297) .

نلاحظ من العرض السابق أن الدراسات التخصصية التي تناولت علاقة ضغوط العمل بالأداء ما زالت غير مستقرة، و لا يمكن الاعتماد عليها لعدم اتفاق نتائجها، و لتفسير هذا الخلاف يمكن القول أن مستوى الأداء الأمثل يتحدد من مستوى الضغط و نوعه، و يحكم علاقاتها بالأداء انخفاض عبء العمل أو زيادته، حيث يلاحظ أن مستوى الضغط المنخفض على الفرد يؤدي إلى المحافظة على نمط محدد من الأداء، حيث أنه لا يشعر بالمعاناة أو التوتر أو الإجهاد عند تأدية المهام و الواجبات ، و العكس صحيح ، حيث يحفز الفرد و ينشط عندما يواجه زيادة في ضغوط العمل و يرفع مستوى أدائه فقد تساعده على خرق أساليب و نشاطات مبتكرة لمحاولة حل مشكلة صعبة يواجهها ، و لكن في المقابل إن كانت مستويات الضغوط التي يواجهها عالية جداً فإن التأثيرات السلبية تبدأ بالظهور كالشعور بالإجهاد أو عدم الرضا أو ترك العمل أو الغياب غير المبرر، و يظهر كذلك بعض السلوك العدواني مثل التخريب و الاعتداء و ما شابه ذلك .

ويلاحظ أن هناك بعض المتغيرات الأخرى لم يتم ذكرها و منها " علاقة الرضا المهني بالأجور و الرواتب التي يتقاضاها الفرد _ و علاقة الرضا الوظيفي بمدى مناسبة مهنته لقدراته و ميوله و طموحاته _ و علاقة الرضا الوظيفي بطبيعة العلاقة و التفاعل بين الفرد و العاملين معه داخل المؤسسة التي يعمل بها " .

عاشراً : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

و من أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل :

1- الرجوع إلى الدين

للدعم الروحي و الانفعالي و الرضا و الهدوء، و تجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات و الدعاء المتصل بالله سبحانه و تعالى ، الذي يضفي على النفس الهدوء و السكينة ، و يزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط " الَّذِينَ آمَنُواْ وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُم بِذِكْرِ اللّهِ أَلاَ بِذِكْرِ اللّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ " (الرعد : 28) و قول تعالى: " قَالَ إِنَّمَا أَشْكُو بَثِّي وَحُزْنِي إِلَى اللّهِ وَأَعْلَمُ مِنَ اللّهِ مَا لاَ تَعْلَمُونَ " (يوسف : 86) ، (وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنكًا) (طه : 124) ، لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف ، لأن الإيمان أعظم دواء، و في هذا الصدد يكشف (ابن الجوزية) في كتابه (مدارك السالكين) و بعرض منطقي استدلالي و مشوق في الوقت نفسه الحلول التي تحقق السعادة للإنسان في الدارين في الدنيا و الآخرة ، "أن تبدأ بالتسليم لحكم الله تعالى الكوني القدري (فَلاَ وَرَبِّكَ لاَ يُؤْمِنُونَ حَتَّىَ يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لاَ يَجِدُواْ فِي أَنفُسِهِمْ حَرَجًا مِّمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُواْ تَسْلِيمًا) (النساء : 65).

ثم الصبر على ذلك القدر ، الذي يعده الإمام أحمد رحمه الله تعالى من أعظم منازل الصبر و إنه واجب على الفرد لذكره في نحو 90 موضعاً في القرآن الكريم " وَاسْتَعِينُواْ بِالصَّبْرِ وَالصَّلاَةِ وَإِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلاَّ عَلَى الْخَاشِعِينَ " (البقرة : 45) و قوله تعالى : " وَاصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلاَّ بِاللّهِ وَلاَ تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ وَلاَ تَكُ فِي ضَيْقٍ مِّمَّا يَمْكُرُونَ " (النحل : 127) .

و يلحق بالصبر ، الرضا و هي مرتبة أعلى و غايتها التسليم لقضاء الله و قدره ، و بها تتحقق الطمأنينة القلبية و السكون إلى أن اختيار الله للعبد هو الأفضل من صحة ، و عافية، و غنى، و أولاد ، كما قال النبي صلى الله عليه و سلم : " و الذي نفسي بيده ، لا يقضي الله لمؤمن قضاء إلا كان خيراً له إن أصابته سراء شكر ، فكان خيراً له و إن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له و ليس ذلك إلا للمؤمن " ، و في ذلك ملاءمة لمقتضى الطبيعة ، و يجد العبد من خلاله حلاوة الإيمان، و سرور النفس ، و قرة العين، و حياة القلوب و التخلص من الشر الذي ينبعث من عدم التسليم لله و أحكامه ، فلا يأسى على ما فاته و لا يخاف على ما أتاه(ابن القيم الجوزية ، 1408هـ: 152 - 178).

2- الكشف الطبي و ممارسة الرياضة و الهوايات :

إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية على الصحة، و من ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل و معالجة نتائجه الصحية في اتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها ، مع محاولة تكوين عادات صحية سليمة كالإقلاع عن التدخين ، و التقليل من شرب المنبهات من شاي و قهوة، و محاولة تخفيف الوزن .

وفيما يخص ممارسة الرياضة فلا بد أن يكون لدى الجميع ثقافة في معرفة فوائدها في المحافظة على الصحة، وتجديد النشاط، وتقليل من شدة التوتر الناتج عن الضغوط ، لأن التمارين الرياضية وما تنتجه من تفاعلات فيزيائية تقلل نسبة الإندروفين في الجسم، وتزيد من النشاط وتحسن الصحة وبالتالي التقليل من الضغط العصبي .

ومما يساعد في تخفيف ضغوط العمل وتحسين الصحة، ممارسة الهوايات من أعمال يدوية أو الاهتمام بزراعة المنزل أو الانضمام إلى بعض الجمعيات المهنية ، أو أي مهام أخرى من شأنها أن تتيح للفرد الاندماج في حياة خاصة به تخلصه من الضغوط .

3- تغير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات ، حيث تتكون هذه الإستراتيجية من عدد من الإجراءات تشمل الآتي :

ا - إعادة التفسير الإيجابي .

ب – التفكير الايجابي و التفاؤل .

4 - **تغيير نمط السلوك من خلال التدريب :** وهي إستراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر ضغوط العمل من خلال الممارسة لتحقيق التغير المطلوب والتي تتناول ما يأتي :

أ- **الراحة والاسترخاء** : بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل ، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل وضغوطه ، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه ، وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضة المحببة إلى نفسه، ويتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر الضغوط ، حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي .

إن قضاء الإجازة بصورة خاطئة ، من دون التمتع بها يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي ، بدلا من أن يحسن الحالة النفسية والمزاج ، ودعا خبراء الجمعية الملكية في لندن المؤسسات والشركات إلى التأكيد على موظفيها لأخذ الإجازات المقررة لهم بالكامل ، وعدم السماح لهم بالعمل المرهق ؛ حتى لا تتأثر إنتاجية العمل بسبب الإجازات المرضية المتكررة ، كما أن التمتع بالإجازات يغير من نمط الحياة ، ويدخل البهجة والسرور إلى النفس .

وفيما يتعلق بالاسترخاء للتغلب على ضغوط العمل أكدت عدة دراسات عرضت حديثاً أن العلاج بالتدليك و المساج ، يحسن من وظيفة الخلايا المناعية للجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمونات التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في جسمه ، لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتناب حالات القلق و الاكتئاب ، كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أي منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب .

ب- **التريث وكبح الغضب:** محاولة إجبار الذات على عدم الانفعال والانتظار للوقت المناسب وعدم التسرع ، وبالرغم من أن هذه الإستراتيجية تبدو سلبية إلا أنها تجعل سلوك الفرد موجهاً نحو التعامل بفاعلية مع الموقف الضاغط ، وتحقق له الاسترخاء والتأمل في مصادر الضغوط ومسبباتها والعمل على التقييم الهادئ الموضوعي لها ، ومراجعة النفس دون انفعال ، مما يكشف عن الأخطاء الحقيقية للضغوط أو حجمها الحقيقي الذي يريح الفرد في النهاية في التعامل مع الضغوط ، وتفيد هذه الطريقة أيضاً في مساعدة الفرد على تحقيق أهدافه في العمل والمحافظة على علاقته الشخصية .

ج- **القبول والاستسلام** : وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو و الاعتراف به ، وإن كانت هذه الإستراتيجية تتضمن موقفاً سلبياً من الفرد ، تغيب فيها فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط ، فما مضى فات ، وتذكر الماضي والتفاعل معه واستحضاره والحزن على ما جرى ، به قتل للإرادة وتبديد للحياة ، ويولد العجز عن العمل ويبدد الجهد، كما أن على المؤمن الإيمان بقضاء ا والقدر،جف القلم ورفعت الصحف وكتبت المقادير وقضي الأمر، " ما أصاب من مصيبة في الأرض ولا في أنفسكم إلا في كتاب من قبل أن نبرأها " (الحديد :22)،فما يصيب الإنسان في حياته هي مقادير من عند ا سبحانه وتعالى ، وبذلك تهدأ النفس ويسكن الغضب ، وترتاح النفس ، لأنه مهما فعل الفرد فسيقع المكتوب ، لأنه تقدير العزيز الحكيم ، لا سيما إذا أخذ الإنسان بالأسباب .

5 - **التأييد الاجتماعي**: ويتمثل في البحث عن المساندة الجماعية من قبل الفرد ، إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط ، لإيجاد أساليب لحلها ، أو للمساندة العاطفية التي تعينه على تحمل موجة الانفعال ، بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور.

6 - **فرص العمل البديلة** : تستخدم هذه الإستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حين يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه ، قد تعدت الحد و أنها تقترب به من نقطة خطر ، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة ، لتغيير الموقف كله هو الحل الوحيد .

7 - **طلب المساعدة من المتخصصين**: يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب ، عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية ، حيث أن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة مما يحتم طلب مساعدة المتخصصين في معالجة الضغوط مثل أطباء علم النفس ، ومن أعراض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص ما يأتي :

أ - شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض القلب، والتهاب المفاصل، وآلام الظهر ، والاضطرابات الهضمية، والاضطرابات الجلدية، و الاكتئاب .

ب - طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية والنفسية ، من جراء ضغوط العمل ، و الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم .

ج - عدم القدرة على التخلص من المشكلات المسببة للضغوط ، أو الإخفاق في العمل أو الحياة بصفة عامة بسبب الضغوط .

د - صعوبة الانسجام مع أشخاص محددين في العمل ، مثل الرؤساء ، أو مع أشخاص آخرين بشكل عام .

هـ - الشعور بالفشل والإخفاق في تحديد الأهداف الشخصية أو العملية ، أو القنوت من الحياة والرغبة في الموت ، مما يترتب عليه الانسحاب للفرد من كثير من أنشطة الحياة التي كان يمارسها من قبل في دوامة الضغط .

فإذا كان الشخص يعاني مثل هذه الأعراض ، فمن الواجب استشارة خبير نفسي للنصيحة وطلب العون .

وإلى جانب كل المحاولات الفردية السابقة لتقليص ضغوط العمل ، يبقى على المؤسسات و المنظمات الوظيفية دورا مهما جداً ، يقع في نطاق مسئولياتها بشكل مباشر ، لتحفيز العاملين و حملهم على الوظائف الموكلة إليهم بنجاح ، حيث أن الحد من مشكلات العمل و ضغوطه ، و تقليصها في مساحة محدودة ، منطقياً يرجع بالدرجة الأولى إلى دور المشرفين في بيئة العمل ، و مستوى خبرتهم، و فهمهم لأبعاد هذه القضية ، و عدم الاعتماد على قدرات الموظفين الذاتية فقط للتكيف مع ما يواجهونه من صعوبات وظيفية .

ويبدأ التخطيط لمعالجة ضغوطات العمل ، بإدراك الإدارة لمتطلبات العاملين بوصفهم بشراً لهم احتياجاتهم التي يعملون على تلبيتها من المؤسسات التي يعملون بها ، لذا فإن التخطيط لاستراتيجيات معالجة الضغوط ، ينطلق من تحليل مبادئ المؤسسة وفلسفتها التي تؤمن بها في العمل ، لتحقيق أكبر قدر من إشباع دوافع العاملين، لذا فإن أغلب الدراسات التي اهتمت بدارسة ضغوط العمل ، اتسع مجالها الأكاديمي والبحثي من دارسة الظاهرة إلى محاولة وضع علاج للحد من آثارها الاجتماعية والاقتصادية، وما ينتج عنها من هدر للموارد على المستوى المؤسسي أو الوطني .

الحادي عشر : الصحة النفسية والرضا المهني

العمل من تكاليف الحياة التي هدفها كسب الرزق وتنمية الحياة وتطويرها ، وحماية الناس من فساد البطالة ، وملل الفراغ ، فلو رزق ا الناس بدون عمل لفسدت حياتهم ، ولكن

شغلهم بالبحث عن أرزاقهم في هذه الدنيا حتى تستقيم حياتهم ، قال تعالى :" ولو بسط ا الرزق لعباده لبغوا في الأرض " (الشورى : 27).

فمن خلال العمل يعتمد الشاب على نفسه، و يؤمن حاجاته، و يعول أهله ، و يرضى به ، فالعمل عبادة هدفها تعمير الأرض و الكشف عن خيراتها و تحصيل منافعها ، و لا تقف أهمية العمل عند تأمين حاجات الإنسان المادية، بل تمتد إلى إرضاء حاجات نفسية و اجتماعية عديدة ، تقوم عليها صحته النفسية منها: الشعور بالاعتماد على النفس، و الشعور بالكفاءة و القيمة، و الأمن و الطمأنينة، و التقبل و الحب، من خلال إدراك الفرد لتقدير الناس لعمله و استحسانهم لإنتاجه و إعجابهم بتفوقه، و العمل هو الذي يجعل الإنسان يعيش حياة فعالة لها معنى، يشعر فيها بالاحترام و تقدير الذات و يجد فيها السعادة و المكانة الاجتماعية(مرسي ، : 1988 : 141 – 142).

و ليس من شك أن الصحة النفسية ذات صلة وثيقة بالتوافق المهني، أي بكفاية العامل الإنتاجية ، و علاقاته الاجتماعية في مضمار العمل، و الصحة النفسية ليست مجرد خلو الفرد من الأعراض الشاذة إنما هي إلى جانب هذا حالة تتميز بعلامات إيجابية إلى جانب هذه العلامات السلبية (عوض ، 1996 : 47).

و التوافق المهني ينمي الصحة النفسية ، فإن تمتع العامل بالصحة النفسية من عوامل تقدمه و زيادة إنتاجه، فالتأثير متبادل بين الصحة النفسية و التوافق المهني، و كلما زاد توافق العامل في عمله نمت صحته النفسية، و كلما نمت صحته النفسية زاد توافقه المهني لأن العامل المتمتع بالصحة النفسية حسن الخلق ، حريص على إتقان عمله ، يسعى إلى كسب الخبرات و المهارات التي تحسن من أدائه و ترفع من كفاءته و تزيد من إنتاجه ، و يحافظ على وقت عمله و أجهزته و خاماته، و يعامل رؤسائه و زملائه و مرؤوسيه معاملة حسنة، أما عندما ، توهن الصحة النفسية ، فيسوء الخلق و يقل الإنتاج و يرتفع الفاقد من الإنتاج (مرسي ، 1988 : 143).

و من علامات الصحة النفسية السليمة :

1 – قدرة الفرد على الإنتاج المعقول في حدود ذكائه و حيويته و استعداده ، إذ كثيراً ما يكون الكسل و القعود و الخمول دلائل على شخصيات هدتها الصراعات .

2 – قدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية راضية مرضية، صلات تتسم بالتعاون و التسامح و الإيثار لا يشوبها التحدي و العدوان و الارتياب ، أو عدم الاعتماد المسرف على الغير ، أو عدم الاكتراث لمشاعرهم .

يضاف إلى هذا أن العصابي لا يحسن العمل الجماعي ، ولا يرحب به بقدر ما يفضل العمل الفردي، فهو يرى الأمن والسلامة في ابتعاده عن الناس، لأنه يجد صعوبة في التفاهم والتعامل مع الناس، فهو دائم القلق، وغالبا ما لا تتمشى الحلول التي يصل إليها مع الواقع، أو لا يرضى

عنها من يتعامل معهم من الناس، ويسوء عمله و إنتاجه إن اضطر إلى الإسراع والتعجل في عمله بتأثير بواعث مالية أو ضروب أخرى من الإغراء، وقد يمضي في عمله خوفا أو طمعا، ولكنه لا يلبث أن ينهار بعد وقت قصير أو طويل ، وقد يؤدي به شعوره العميق بالذنب وحاجته إلى عقاب نفسه سواء عن طريق التكاسل أو التغيب أو عدم إصلاح عيوبه أو الاستهداف للحوادث (عوض ، 1996 : 47 –48) .

ويرتبط العمل بإرضاء الحاجة إلى الإنجاز ، التي تدفع الإنسان إلى النشاط والاجتهاد والمثابرة من أجل التغلب على الصعاب ، وتحقيق النجاح والتفوق في الإنتاج والإبداع ، فإذا ما منع من إرضائه قلق وتوتر ، شقي في حياته، من هنا كان التوافق المهني من عوامل تنمية الصحية النفسية، و سوء التوافق المهني من عوامل وهنها وانحرافها(مرسي ، 1988 : 142).

الفصل الثالث

(الدراسات السابقة)

أولاً : دراسات تناولت الإرشاد النفسي .

ثانياً : دراسات تناولت الرضا الوظيفي" الرضا عن المهنة " .

ثالثاً : التعقيب العام على الدراسات السابقة .

رابعاً: فروض الدراسة .

مقدمة

لقد تنوعت الدراسات و البحوث التي تناولت التوجيه و الإرشاد النفسي و المرشد النفسي المدرسي من ناحية الموضوعات و الأهداف و العينات و متغيرات الدراسة و النتائج و إجراءات الدراسات ، لذلك نرى أنه من الأفضل تقسيم الدراسات إلى عدة أقسام حسب متغيراتها و أهدافها و حتى يسهل الاطلاع عليها و جني الفائدة منها و هي على النحو التالي:

1- دراسات تناولت الإرشاد النفسي .

2- دراسات تناولت الرضا الوظيفي .

أولاً: الدراسات التي تناولت الإرشاد النفسي :

أولاً : الدراسات العربية

دراسة (رجب ، 1977)

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تقبل الطلبة في المدارس الثانوية في عمان للعملية الإرشادية، و دور المرشد فيها والتعرف على الفروق في مدى التقبل بين الطلبة الذكور والإناث، وبين طلبة المدارس التي توفر فيها الخدمات الإرشادية وطلبة المدارس التي لا توفر فيها الخدمات الإرشادية .

و كان عدد أفراد العينة (366) طالبا وطالبة ، تتألف من مجموعتين من المدارس تتوفر في إحداها الخدمات الإرشادية، و أخرى لا تتوفر فيها تلك الخدمات، وقد استخدمت الباحثة استبيانا مؤلفا من (39) فقرة .

وقد ظهرت النتائج التالية :

1- أن 62% من الطلبة دات درجاتهم على متوسط أو مرتفع من التقبل .

2- أن 38% من الطلبة لم يتوفر فيهم المستوى المناسب من التقبل للعملية الإرشادية .

3- أشارت الدراسة إلى الفروق في مدى التقبل بين الذكور والإناث ،لم يكن له ذا دلالة إحصائية

دراسة (الريحاني ، 1985)

هدفت الدراسة إلى تحديد السمات الشخصية التي ترتبط بفاعلية المرشد المدرسي في الأردن و تحديد مدى اختلاف هذه السمات باختلاف الجنس و تكونت عينة الدراسة من (30) مرشدا فعالا، و (30) مرشدا غير فعال .

و لقد صمم الباحث مقياس لقياس فاعلية المرشدين و استخدم اختبار "كاتل" للشخصية .

و أظهرت نتائج الدراسة :

1- وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية بين المرشدين الفاعلين ، و المرشدين غير الفاعلين على خمس سمات للشخصية و هي: متحفظ / غير متحفظ، ذكي / غبي، هادئ / سهل الإثارة، مغامر / خجول، شكاك / غير شكاك، مستقل / اتكالي .

أي أن المرشدين الفاعلين أكثر ذكاء و هدوء و مغامرة و استقلال من المرشدين غير الفاعلين

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية على سبع سمات من سمات الشخصية تعزى إلى التفاعل بين الجنسين و الفاعلية .

3- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية تعزى إلى الجنس.

دراسة (خليل ، 1986)

هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية التوجيه و الإرشاد في المدارس الثانوية، و المعوقات التي يواجهها المرشد و التي تؤثر على تحقيق أهداف الإرشاد و بالتالي على فعاليته .

اشتملت عينة الدراسة على (24) مديرا و (480) طالبا من المدارس التي يوجد فيها مرشدون تربويون ، و عددها (12) مدرسة ، و توصلت الدراسة لعدة نتائج ومنها:

1- أن المعلمين غير متعاونين مع المرشدين التربويين لأنهم يحملون توقعات خاطئة عن الإرشاد.

2 - هناك معوقات انفردت بها عينة الطلبة ، مثل أن يتوقع الطلبة من المرشد عدم الاحتفاظ بسرية المعلومات، كذلك الخجل من عرض مشكلاتهم على المرشد لأنه أكبر سنا، والخوف من الإدارة المدرسية عند زيارتهم للمرشد التربوي .

دراسة (الزبون ، 1987)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر مهارة الاتصال عند المرشد، و خبرته العملية في الإرشاد، و مؤهله العلمي على تقبل المديرين و المعلمين للعملية الإرشادية في الأردن .

و تكونت عينة الدراسة من جميع المرشدين و جميع المديرين بالإضافة إلى 75% من مجتمع المعلمين و عددهم (778) معلم .

و استخدم الباحث أداة خاصة بمقياس تقبل المرشدين للعملية الإرشادية ، و لقد توصلت الدراسة إلى:

أن تقبل المديرين و المعلمين للعملية الإرشادية يزداد بزيادة مهارة الاتصال لدى المرشد، و بارتفاع مؤهله العلمي، و زيادة سنوات الخبرة و يبقى تقبل المديرين و المعلمين للعملية الإرشادية ثابت باختلاف جنس المرشد .

دراسة (أبو الهيجاء ، 1988)

حيث كانت الدراسة تهدف إلى معرفة مدى فعالية المرشد التربوي في المدارس الأردنية، و ما هي انطباعات المديرين و المعلمين و المرشدين و المسترشدين نحو هذه الفعالية،

كانت عينة الدراسة مكونة من (320) فرداً من المديرين و المعلمين و المرشدين و المسترشدين في المدرسة الأردنية .

و قد طور الباحث أداة للدراسة مكونة من (84) فقرة موزعة على (6) مجالات في تكوين العلاقات مع المجتمع المدرسي ، وهى " تكوين المناخ الملائم للمسترشد، و الجدارة المهنية، و المتابعة، و التشخيص، و خصائص الطلاب ، و قدرة المرشد على تنمية الاتجاهات و المهارات و القيم عند المسترشد ، و لقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج و منها:

1 - المرشد التربوي لم يصل إلى المستوى المطلوب تربوياً في المدرسة الأردنية .

2 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين و المرشدين ، نحو فاعلية المرشد التربوي .

دراسة (حكيم ، 1990):

هدفت الدراسة إلى استطلاع آراء مجموعة من النظار والناظرات، و معلمي و معلمات مدارس الحلقة الثانية من مرحلة التعليم الأساسي ، بمحافظة سوهاج في مصر حول أهمية الإرشاد التربوي، و الدور الذي ينبغي أن يقوم به المرشد، و بعض القضايا المتعلقة بموضوع الدراسة و كانت عينة الدراسة مكونة من مجموعة من نظار و ناظرات، و معلمي و معلمات مدارس الحلقة الثانية في مرحلة التعليم الأساسي لمدينة سوهاج في مصر .

حيث خلصت الدراسة لعدة نتائج و هي:

1- اتفاق أفراد العينة في استجابتهم على أهمية وجود خدمات التوجيه و الإرشاد و من أهمها:

ا - مساعدة التلميذ على تحقيق أهداف هذه المرحلة .

ب- المساهمة في إيجاد حلول حول الكثير من المشكلات مثل (الغياب – التأخر الدراسي – الرسوب)، إضافة إلى المشكلات التي تقع بين الطالب و المعلم، و العاملين في المدرسة .

2- اتفق أفراد العينة على أن الإرشاد يمكن أن يؤدي وظائف عديدة و من أهمها :

ا_مساعدة التلميذ على فهم نفسه و فهم البيئة التي يعيش فيها .

ا_مساعدة الطالب على تقبل ذاته على حقيقتها، و معاونته في التوصل إلى حلول لمشكلاته الدراسية، و الاجتماعية و الاقتصادية .

3- توجيه من يعانون من مشكلات خاصة إلى جهات مختصة .

دراسة (الأقرع ، 1992)

هدفت الدراسة إلى معرفة توقعات كل من المرشدين و المديرين و المعلمين ، لدور المرشد العائد للتخصص أو الخبرة أو المؤهل العلمي أو الجنس ، اشتملت العينة على (79) معلما ، (246) معلمة ، (20) مرشدا ، (94) مرشدة ، (22) مديرا ، (100) مديرة

و لقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين توقعات المعلمين تعزى للجنس، و المستوى التعليمي، و الخبرة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توقعات المديرين و المعلمين تعزى للتخصص، و عدد سنوات الخبرة .
- لا توجد فروق بين المرشدين تعزى للمستوى العلمي .

دراسة (داود، فريحات ، 1995)

حيت هدفت الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي، وجنسه، وخبرته وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما يراها المسترشدون .

و كانت عينة الدراسة قد تألفت من (200) طالب وطالبة من طلبة الصفين التاسع والعاشر الأساسيين، والصفين الأول والثاني الثانوي وهم موزعون على (40) مدرسة من مدراس مديريتي عمان الأولى والثانية منها (20) مدرسة للذكور و (20) للإناث.

و لقد طور الباحث مقياس مهارات الاتصال لدى المرشد ومقياس فاعلية المرشد في تقديم الخدمات الإرشادية .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- هناك ارتباط وثيق ذا دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال لدى المرشد ، وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية .
- لم تظهر نتائج الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية في الفاعلية الإرشادية تعزى لمتغير الجنس.
- ضرورة زيادة برامج تدريب المرشدين على مهارات الاتصال ، لأن نجاح المرشد في عمله يعتمد إلى درجة كبيرة على مهارات الاتصال .

دراسة (الشرعة ، زغاليل ، 1998)

حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأدوار والوظائف التي يقوم بها المرشد فعلياً في المدرسة، وهل تختلف ممارسة هذه الأدوار باختلاف الجنس والعمر والمؤهل و الخبرة و التخصص ، تكونت عينة الدراسة من (203) مرشد ومرشدة ، من مختلف مديريات التربية والتعليم في الأردن، تم توزيع استبانهة مكونة من (40) ممارسة إرشادية على أفراد عينة الدراسة، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن أكثر الأدوار الفعلية الممارسة من قبل المرشدين والمرشدات ،كانت في مجالات وضع برامج الإرشاد والتوجيه وإرشاد الطلبة فرديا فيما يتعلق بمشكلاتهم الشخصية، والتعرف على المشكلات الصحية والجسمية التي يعاني منها الطلبة، وتحديد الأساليب المناسبة لتنفيذ أهداف البرنامج الإرشادي ،وتزويد الطلبة بالمعلومات عن المهن المختلفة .

- أشارت نتائج اختبار (ت) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين والمرشدات في ممارستهم لأحد عشر دوراً من أصل الأربعين دور .
- بينت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ،وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية الأربعة على ممارسة ثلاثة أدوار .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤهلات العلمية للمرشدين على ممارسة خمس أدوار .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة للمرشدين والمرشدات على ممارسة أربعة أدوار من أصل (40) دور .

دراسة (النجار ، 2001)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق الجوهرية لمهارات التواصل وفعاليتها لدى المرشد التربوي من وجهة نظر الطلبة المسترشدين في المدارس الثانوية .

اشتملت عينة الدراسة على(500) طالب وطالبة منهم (230) طالبا و(270) طالبة من (24) مدرسة من مدارس خانيونس الثانوية ، استخدم الباحث استبانة أعدها لهذا الغرض.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : :

- توجد مهارات تواصل شائعة لدى المرشد التربوي في المدارس الثانوية وظهرت حسب الترتيب التالي (مهارة الإصغاء - مهارة الانتباه الفعال – مهارة تعزيز السلوك البديل – مهارة الأمل – مهارة طرح الأسئلة).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مهارات التواصل لدى المرشد التربوي تعزي لمتغير الجنس (ذكر ، أنثى) لمهارة الإناث المرشدات في المهارة الأولى (الانتباه الفعال) و في باقي المهارات الأربعة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس.
- يوجد أثر دلالة إحصائية لتفاعل كل من جنس و المؤهل العلمي و التخصص و عدد سنوات الخبرة على مهارات التواصل لدى المرشد التربوي.

دراسة (ملكوش ، 2004)

حيث هدفت الدراسة إلى الإسهام في فهم كيفية استخدام المرشدين لمهارة كشف الذات في الأردن،تكونت عينة الدراسة من (36) مرشدا و مرشدة من مديريات التربية و التعليم في عمان الكبرى، تم تطبيق مقياسين لكشف الذات على أفراد العينة .

و لقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- كان استخدام المرشدين لكشف الذات منخفض.
- كان أكثر كشف الذات في الجانب الإيجابي ، و أقل كشف للذات في الجانب السلبي.
- كان كشف الذات من قبل المرشدين أعلى من كشف الذات من قبل المرشدات.

- عدم وجود فروق في كشف الذات تعزى لخبرة المرشد .
- عدم وجود فروق في كشف الذات تعزى للحالة الاجتماعية.
- عدم وجود فروق في كشف الذات تعزى للعمر .

ثانياً : الدراسات الأجنبية

دراسة شميدت وسترونج (SCHMIDT, STRONG , 1970)

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الخبرة في فعالية المرشد الذكر في العملية الإرشادية تكونت عينة الدراسة من (6) مرشدين ذكور متدرجين في تأهيلهم : الأول حاصل على سنة دراسية عليا في الإرشاد، و الثاني و الثالث سنة ثانية دراسة عليا في الإرشاد، و الرابع حاصل على شهادة بكالوريوس في الإرشاد مع ثلاث سنوات خبرة في الإرشاد، و الخامس حاصل على شهادة الدكتوراة، و السادس حاصل على شهادة الدكتوراة في الإرشاد النفسي مع خمس سنوات خبرة و هم من جامعة " مينيسوتا " .

و لقد توصلت الدراسة إلى أن للخبرة أثرا في فعالية المرشد ،و أن المرشد الذي يمتلك خبرة يتميز بأنه محبوب، و واثق من نفسه، و لطيف بينما يتميز المرشد الذي لا يمتلك الخبرة بأنه متوتر، و غير مطمئن، و غير واثق من نفسه، و غير فعال .

دراسة وتمر و ليستر (WITTMER , LISTER , 1971)

حيث كانت الدراسة تهدف إلى دراسة العلاقة بين التحصيل الأكاديمي للمرشد و سمات الشخصية من جانب، و فعالية المرشد كما يدركها المشرفون من جانب آخر .

كانت عينة الدراسة مكونة من (35) مرشدا متدربا ، من طلبة الدراسات العليا من إحدى الجامعات الأمريكية .

استخدم الباحث اختبار "كاتل" للشخصية و اختبار تقدير المرشد لقياس مستوى الفاعلية الإرشادية كما يدركها المشرفون ، و لقد توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فعالية المرشد و سمات شخصيته كما أشار إليها اختبار كاتل للشخصية .

دراسة ميرل (MERRILL , 1974)

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة الصفات الأساسية للمرشدين كفاعلية مدركة من قبل المرشدين، و هدفت أيضاً إلى تحديد الصفات التي تسهل العلاقة ما بين المرشد و المسترشد .

تكونت عينة الدراسة من (22) مرشدا، و (600) مسترشدا ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية ، و لقد استخدم الباحث أداة و هي عبارة عن استبانه مكونة من أبعاد مختلفة عن صفات المرشد ، و أظهرت الدراسة ما يلي:

1- التدريب و الخبرة و التوجيه في هذه الدراسة ليس له أثر على فعالية المرشد .

2- أن سلوك المرشد من أهم عوامل تسهيل العلاقة ما بين المرشد و المسترشد .

3- أن دخول المرشد التدريب قبل سن 25 من عمره ، أثبت أنه يوجد علاقات موجبة في تسهيل الفاعلية الإرشادية بين المرشد و المسترشد .

4- من أهم صفات المرشدين الفاعلين ، العمل على تسهيل العلاقات الاجتماعية ،لأن هذا التسهيل يؤدي إلى فعالية العملية الإرشادية .

دراسة ريجرز (RIGGRS , 1979)

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستوى المرشد من حيث تأهيله، و خبرته، و سمات شخصيته من جهة، و قدرته على الوصول إلى علاقات إرشادية ودية مع المسترشدين من جهة ثانية ، تكونت عينة الدراسة من (335) مرشدا يعملون في الكليات الخاصة و العامة، وتم تحديد لكل مرشد عدد من المسترشدين تراوح من (3 – 8) مسترشد ، و لقد استخدم الباحث اختبار "كاتل" للشخصية، و قائمة نمو و تعلم الكبار ؛ ليحدد من خلالها المستوى التعليمي، و الخبرات السابقة للمسترشدين .

و لقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين أداء المرشد في الأنشطة الاجتماعية من جهة، و بين قدرته على حل المشكلات و اتخاذ القرارات من جهة أخرى، إضافة إلى أن المرشدين الذين استطاعوا توطيد العلاقات الإنسانية الإرشادية بينهم و بين مسترشديهم ، اتصفوا بكونهم أكثر رزانة و جدية، و أكثر ذكاء و مشاركة اجتماعية ، و أكثر صراحة و تواضعا مع الآخرين، كما أنهم ذوو الضمير الحي الواعي .

دراسة وايكنز و آخرون (WATKINZ , AND OTHERS , 1984)

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أثر كل من جنس المرشد، و جنس المسترشد على انطباعات المسترشدين أثناء الإرشاد المهني ، و لقد تكونت *عينة الدراسة* من (105) مسترشدة و (96) مسترشدا ممن يدرسون في قسم علم النفس، و استخدم الباحث مقياس تقدير المرشد لتقييم التأثير الاجتماعي للمرشد ، من خلال متغيرات (الخبرة – الجاذبية – الثقة – قائمة البيانات الشخصية للمسترشد) .

و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- عدم وجود تأثيرات دالة لجنس المسترشد، و جنس المرشد، و أنماط الاستجابة لديه على انطباعات المسترشدين عن المرشد .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أنماط استجابة المرشد و هي الاكتشاف الذاتي ، و المشاركة الذاتية، و التعاطف، و الطرح المفتوح للأسئلة ، فيما يتعلق بتأثيرها على انطباعات المسترشدين عن المرشد .

- وجود فروق بين جنس المسترشد و جنس المرشد ،فيما يتعلق بأنماط استجابة المرشد فقد تقبلت المرشدات الإناث الذين استخدموا استجابة المشاركة الذاتية أكثر من المرشدين الذكور الذين استخدموا عبارات الكشف الذاتي .

دراسة جبسون (GIPSON , 1992):

حيث هدفت الدراسة: إلى التعرف على آراء المعلمين حول برنامج التوجيه والإرشاد في المدارس الثانوية .

حيت كانت عينة الدراسة مكونة من (180) معلما موزعين على(19) مدرسة ثانوية و لقد استخدم الباحث أداة خاصة لمعرفة اتجاهات المعلمين حول برنامج التوجيه والإرشاد ، حيث توصل الباحث إلى أن المدرسين ، واصلوا اعتقادهم في أن برنامج التوجيه والإرشاد له إسهامات إيجابية مفيدة .

دراسة هافمان (HUVVMAN , 1993):

و كانت الدراسة تهدف إلى معرفة مدى إدراك كل من المديرين والمعلمين، والآباء والطلبة لدور المرشد التربوي بالمدارس الأساسية ، تكونت عينة الدراسة من (263) طالبا من الصف السادس والثامن، و(111) من الآباء، و (43) من المعلمين، و(8) من المدراء ، من مدراس متوسطة في المناطق الدقيقة ، استخدم الباحث أداة خاصة للوصول إلى إدراك المعلمين، والمديرين والآباء والطلبة لدور المرشد في المدارس، توصلت الدراسة لعدة نتائج ومنها:

1- أن المعلمين والمديرين قد فهموا دور المرشد كبدائل للمديرين بسب قيامهم بالوظائف الإدارية .

2- أن قلة فهم الطلاب والآباء لدور المرشد ، يرجع إلى فهمهم الخاطئ لدور المرشد على أنه دور إدارى فقط .

دراسة روبز و آخرون (ROPS , ET.AL , 1995):

هدف الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين فهم طلبة كلية التربية للاستثارة التعاونية، وتقدير التعاون مع المرشدين التربويين ، حيت تكونت عينة الدراسة من (258)طالب وطالبة في إحدى الجامعات الأمريكية .

و لقد توصلت الدراسة إلى :

1- أن هناك أقل من 5% من الطلبة لديهم إلمام بأساليب عرض المشكلات على المرشد التربوي .

2- أن 25% منهم لديهم إلمام بطريقة الإرشاد أثناء الموقف التعليمي .

3- أن نسبة 85% من الطلبة يتعاونون مع المرشد التربوي .

4- أن التقدير الإيجابي للمدرسين عن مهنة الإرشاد التربوي يتزايد بمقدار حصولهم على التدريب المبكر واكتسابهم المعارف والخبرات نحو الاستشارة النفسية .

ثانياً : الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي " الرضا عن المهنة "

أولاً : الدراسات العربية

دراسة (الفار ، 1986)

تناول الفار العلاقة بين الرضا الوظيفي و سمات الشخصية عند المرشدين التربويين في محافظة عمان، و لقد هدفت الدراسة إلى وصف مستوى الرضا الوظيفي عن العمل عند المرشدين التربويين العاملين في وزارة التربية و التعليم ، و إلى استقصاء تأثير عدد من المتغيرات الشخصية في درجة رضاهم عن العمل .

و تكونت عينة الدراسة من (78) مرشدا و مرشدة يشكلون 65 % من جملة المرشدين الذين يعملون في مدينة الزرقاء و عمان و استخدمت الباحثة اختبارين الأول " كاتل " لعوامل الشخصية الستة عشر ، و الثاني مقياس الرضا عن العمل و أظهرت النتائج ما يلي :

_ أن الغالبية العظمى من المرشدين التربويين أفراد العينة كانوا راضين عن عملهم من الجوانب المختلفة التي شملها مقياس الرضا عن العمل .

_ أظهرت نتائج الدراسة أن سمات الشخصية لفئة الرضا المرتفع اختلفت إجمالا و بدلالة إحصائية (0.05) عن السمات الشخصية لفئة الرضا المتدني .

أن عوامل الشخصية التي بدا أن الفئتين اختلفتا فيها اختلافاً ذا دلالة إحصائية كانت العوامل : مغامر / خجول قلق / مطمئن / منضبط / غير منضبط .

دراسة (القيسي ، 1986)

تحدث القيسي عن الصعوبات التي تواجه المرشدين التربويين في العراق، و هدفت الدراسة إلى معرفة الصعوبات و المعوقات التي تواجه المرشد التربوي في العراق و تكونت عينة الدراسة من (279) مرشدا و مرشدة تربوية .

استخدم الباحث استبانة من إعداد الباحث، و أسفرت نتائج الدراسة عن وجود :

1 - العديد من الصعوبات في مجال العمل مع أولياء الأمور .

2 - العديد من الصعوبات في مجال العمل مع مشرف التوجيه و الإرشاد .

3 - وجود العديد من الصعوبات في مجال العمل مع الهيئة التدريسية .

4 - أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين و المرشدات لصالح الذكور في (5) فقرات من فقرات الاستبانة متمثلة في :

_ ضعف التعامل بين البيت و المدرسة .

_ ضعف تقبل المدرسين لتوجيهات المرشد التربوي .

_ قلة اطلاع المرشد على المصادر الخاصة بالإرشاد .

5 - كما تشير المقارنة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث في (3) فقرات من فقرات الاستبانة و هي :

" الجهل بدور المرشد التربوي _ عدم وجود مهام واضحة للمرشد التربوي _ عدم وجود سجلات رسمية يستعين بها المرشد التربوي في عمله " .

دراسة (رمح ، 1986)

و لقد تحدث رمح عن الصعوبات التي تواجه الإرشاد التربوي من وجهة نظر المرشدين التربويين، و المديرين .

و كان هدف الدراسة معرفة الصعوبات التي تواجه الإرشاد التربوي في المرحلة المتوسطة في بغداد و كانت الدراسة على (59) مرشد و مر شدة ، و (59) مدير و مديرة في المدارس المتوسطة في بغداد ، و لقد دلت نتائج الدراسة على وجود صعوبات دالة إحصائية و من أهمها:

1 - عدم تعاون الأسرة و المدرسة .

2 – عدم تعاون المعلمين مع المرشدين التربويين .

3 – ضعف وسائل الإعلام بالنسبة لتجربة الإرشاد .

4 - عدم استخدام أساليب الإرشاد المناسبة التي تساعد في تحقق الأهداف .

5 - الحاجة إلى وجود مكان مناسب من أجل تنفيذ نشاط الإرشاد الجماعي .

6 - قلة الدعم المادي من أجل تنفيذ النشاطات الإرشادية .

دراسة (دعنا ، 1989)

هدفت الدراسة إلى بحث مصادر و مستويات ضغط العمل بين مرشدين المدارس في الأردن ، و هدفت إلى تحديد بعض المتغيرات التي لها علاقة بضغط المرشدين ، و لقد استجاب (440) مرشد لمقياس الضغط في العمل حسب الجنس ، و الخبرة ،و عدد المسترشدين ، و اختيار العمل ، و الرغبة في الاستمرار في العمل ، أظهرت النتائج مايلى :

1 - مصادر ضغط العمل " كانت علاقة المرشد المهنية بالمدير و المعلمين و غموض الدور ، و عدم توفر الدعم الاجتماعي ، و المشاركة في اتخاذ القرار ، و المردود المادي ، و التقييم وعبء العمل و متطلباته " كانت ذات مستويات ضغط منخفضة .

2 - عدم وجود فروق في مستويات الضغط بين المرشدين باختلاف الجنس .

3 – يعانى المرشدون ذوى الخبرة الأكثر بنفس مستوى معاناة المرشدين ذوى الخبرة الأقل.

4 – عدم وجود فروق في مستويات الضغط باختلاف عدد المسترشدين الذين يعمل معهم المرشد التربوي .

دراسة (الشايب ، 1991)

تحدث الشايب عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الأردنية في التعامل مع ضغوطهم النفسية في ضوء متغير (الجنس، و الحالة الاجتماعية، و الخبرة) ، و هدفت الدراسة إلى معرفة الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الأردنية للتعامل مع ضغوطهم النفسية، و تحديد إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات تعزي لمتغيرات الجنس، و الحالة الاجتماعية، و الخبرة ، و تألفت عينة الدراسة من (150) مرشداً و مرشدة ، و استخدم الباحث أسلوب قائمة تحليل التباين الثلاثي لتحديد أثر المتغيرات الثلاثة على كل استراتيجية من الخمس عشرة استراتيجية ، و أظهرت النتائج أن استراتيجية حل المشكلات احتلت المرتبة الأولى من قبل المرشدين، و قد أظهرت تحليلات التباين الثلاثي ما يلي :

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في استخدام استراتيجيات وسائل الدفاع – التمارين الرياضية – الترفيه .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الاستراتيجيات التالية: وسائل الدفاع – التمارين الرياضية – الترفيه – العدوان تعزي إلى الحالة الاجتماعية .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في استخدام الاستراتيجيات التالية: إعادة البناء المعرفي – حل المشكلات – البناء – الدعم الاجتماعي – الاسترخاء – الكشف الذاتي – التقبل و الثقة - العدوان - الانشغال الذاتي- الانعزال - مراقبة الضغط - التوجيه الذاتي .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الاستراتيجيات التالية: إعادة البناء المعرفي – حل المشكلات – الدعم الاجتماعي – الكشف الذاتي – الانعزال تعزي إلى الخبرة .

دراسة (فرح ، عامودي ، 1992)

هدفت الدراسة إلى التعرف على المشكلات التي يواجهها المرشد التربوي في المدارس الحكومية في الأردن حسب جنس المرشد ، و خبرته ، و مؤهله الأكاديمي، و بلغت عينة الدراسة (200) مرشداً و مرشدة تم اختيارهم عشوائياً من جميع مديريات التربية و التعليم ، و طور الباحث أداة الاستبيان اشتملت على (51) مشكلة موزعة على (6) مجالات ، حيث كانت نتائج الدراسة على النحو التالي :

1 - أظهرت الدراسة أن المجالات التي ظهر فيها أكبر عدد من المشكلات موزعة على عدة مجالات و هي " مجال المشكلات الفنية ، ومجال الاتجاه نحو العملية الإرشادية ، و مجال الإعداد و التدريب " .

2 - أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المشكلات تعزى إلى كل من جنس المرشد ، و خبرته .

3 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المشكلات تعزى إلى المؤهل العلمي للمرشد .

دراسة (السمادونى ، 1993)

كانت الدراسة تهدف إلى الكشف عن احتمال وجود فروق بين إدراك معلمي التربية الخاصة و المعلمين بالتعليم العام للضغوط النفسية (مصادرها و مظاهرها) ، و الكشف عن مدى تأثير إدراك معلمي التربية الخاصة للضغوط النفسية بجنس المعلم و سنه و طبيعة الإعاقة لدى الأطفال ، كما وهدفت للكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية لمعلمي التربية الخاصة و بين تقديرهم لذواتهم ، و تكونت عينة الدراسة من (247) معلماً و معلمة من معاهد التربية الخاصة و معلمي و معلمات التعليم العام ، حيث طبقت عليهم الأدوات الآتية: استبانه الضغوط النفسية لمعلم التربية الخاصة (الصورة ا) من إعداد الباحثة ، و مقياس تقدير الذات للمعلم من إعداد الباحثة .

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى :

_ وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المعلمين و المعلمات للضغوط النفسية لصالح المعلمين و المعلمات صغار السن .

_ وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المعلمين و المعلمات في مجال التربية الخاصة و التعليم العام في الضغوط النفسية و كانت غالبية الفروق لصالح المعلمات .

_ وجود فروق دالة إحصائياً بين درجات معلمي و معلمات التربية الفكرية و درجات معلمي و معلمات الصم و البكم و معلمي التعليم العام في الضغوط النفسية لصالح المعلمات ما عدا الأبعاد الفرعية كالعائد المالي و المشكلات المتعلقة بالمنهج و التوجيه الفني و الإمكانات المادية ، فقد كانت الفروق غير دالة إحصائياً .

دراسة (الشيباني ، حنورة ، 1998)

هدفت الدراسة إلى معرفة معنى الرضا المهني لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية، و تكونت عينة الدراسة من (82) مبحوث و استخدم مقياس الرضا المهني ، و أشارت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لها علاقة بمتغير مكان العمل على جميع محاور المقياس الثمانية .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لها علاقة بالمتغير الجسمي الوظيفي، و المتغير الجنسي
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ثلاث محاور و هي الراحة، و العمل في ذاته، و المسؤوليات .

دراسة (الموسوي ، 1998)

فقد درس الموسوي " الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية " ، و ذلك بهدف التعرف على الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية و إبراز العوامل الديموجرافية و الدينامية المرتبطة بهذه الضغوط ، و تكونت عينة الدراسة من (124) ممن يعملون في مجال الخدمة النفسية بواقع (46) مرشداً نفسياً و (78) أخصائياً نفسياً ممن يعملون في المدارس الثانوية في دولة الكويت ، طبقت عليهم استبانه الضغوط النفسية من إعداد الباحث ، و تشير نتائج الدراسة إلى :

- أنه لا توجد فروق جوهرية بين استجابة الأخصائيين النفسيين و المرشدين النفسين على استبانه الضغوط النفسية .
- أن الأخصائيين النفسيين ذوى الخبرة الأكثر أقل إحساساً بالضغوط من أقرانهم ذوى الخبرة الأقل .
- أظهر التحليل العاملى أن الضغوط النفسية لدى العاملين في الحقل النفسي تعزى لثلاثة عوامل: " حب المهنة ، إشباع الحاجات ، التغيرات الديموجرافية " .
- أكدت نتائج التحليل المضمون لاستجابات عينة الأخصائيين النفسيين أن الضغوط الشائعة لدى هذه الفئة تتمثل

في " عدم وجود مكان ثابت للعمل ، عدم تفهم الأقسام العلمية لطبيعة العمل ، قلة الحوافز ، و الترقيات ، ثقل الأعباء المهنية _ عدم تعاون الأسرة " .

- أما الضغوط الشائعة لدى المرشدين النفسيين فهي تتمثل في : (تدنى نظرة المجتمع _ عدم تفهم أولياء الأمور _ ضعف العلاوات و الرواتب _ قلة فرص الترقية " .

دراسة (رضوان ، 1998)

تحدث رضوان عن المشكلات و الصعوبات التي تواجه المرشد التربوي في المدارس الحكومية في الضفة الغربية في عهد السلطة الوطنية و هدفت الدراسة إلى التعرف على المشكلات و الصعوبات التي تواجه المرشد التربوي في عهد السلطة الوطنية في الضفة الغربية ، و معرفة ما إذا كانت المشكلات كمتغير تابع يتأثر بالمتغيرات المستقلة مثل " الجنس ، و الخبرة ،و الإرشاد ،و المؤهل العلمي ، و التخصص العلمي ، و الموقع السكنى " ، حيث تمت دراسة المجتمع الكلى الأصلي للدراسة بسبب نشوء البرنامج الإرشادي، و صغر حجم المجتمع البالغ عدد أفراده (200) مرشداً و مرشدة موزعين على جميع مديريات الضفة الغربية ، و قامت الباحثة بتطوير أداة و مقياس درجة الصعوبات لهذه المشكلات عند المرشدين ، و توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

1- مجال الاتجاهات نحو العملية الإرشادية احتل الترتيب الأول من حيث درجة الصعوبات على المقياس .

2 - مجال ظروف العمل احتل الترتيب الثاني في درجة الصعوبة .

3- مجال المشكلات الفنية حصل على الترتيب الثالث في درجة الصعوبات على مقياس الصعوبات .

دراسة (بارون ، 1999)

كانت الدراسة تهدف إلى الكشف عن مشاعر الموظفين و العاملين الكويتيين من الجنسين نحو أدوارهم في العمل و أثارها الجانبية على الدور في العمل ، و توضيح مصادر ضغط الدور و أثار ضغط تلك الأدوار على الأداء الوظيفي و الرضا المهني ، و تبين اتجاه الموظفين نحو أداء دورهم في العمل و ما يتصل بمتغيرات ضغط الدور و تحديد مصادر الضغوط ، وشملت عينة الدراسة (1046) من الموظفين والعاملين في معظم وزارات ومؤسسات دولة الكويت ،وقد طبق الباحث الأدوات الآتية على عينات الدراسة : مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل ، ومقياس الضغوط النفسية للعمل ، واستفتاء سمة القلق ،وتوصلت النتائج إلى ما يلي :

- أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات من حيث الضغوط الناجمة عن أدوار العمل ، وكان الذكور أكثر شعوراً بضغوط الدور في العمل من الموظفات
- أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات على المتغيرات المشتقة من مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل .

دراسة (العاجز ، 2001)

تحدث العاجز عن الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا و الثانوية بمحافظة غزة " واقع ، ومشكلات ، و حلول " ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإرشاد التربوي ، و دور المرشد التربوي ، بالإضافة إلى المشكلات التي تواجه المرشد في المدارس العليا ، و المدارس الثانوية في محافظات غزة و مدى علاقة هذه المشكلات بمتغير الجنس ، و المرحلة التعليمية ، و المنطقة التعليمية ، و كانت عينة الدراسة مكونة من (88) مرشداً و مرشدة أي بنسبة (48%) من مجتمع الدراسة ، حيث صمم الباحث استبانةً اشتملت على (27) فقرةً موزعة على ثلاثة مجالات ، إضافة إلى سؤال مفتوح في نهاية الاستبانة ، حيث أسفرت النتائج على :

1 - أن مجال المشكلات المتعلقة بالإعداد و التدريب حازت على المرتبة الأولى .

2 - جاء مجال المشكلات المتعلقة بظروف العمل في المرتبة الثانية .

3 – وجاء مجال المشكلات المتعلقة بالإدارة و الهيئة التدريسية في المرتبة الثالثة .

4 - أن واقع الإرشاد التربوي في المدارس بحاجة إلى عناية و اهتمام أكبر من ما هو عليه و أن دور المرشد فعال و لكن عليه مهمات كبيرة .

5 - أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المشكلات لدى المرشد تعزى إلى كل من جنس المرشد ، و المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد و المنطقة التعليمية التي يعمل بها المرشد التربوي أيضاً .

دراسة (السميح ، 2004)

هدفت الدراسة إلى معرفة مهام المرشد الطلابي ذات الأهمية الكبرى و الصغرى من وجهة نظر مديري المدارس و المرشدين وأهم عشر معوقات تحول دون ممارسة المرشد لمهامه في التوجيه و الإرشاد الطلابي من خلال وجهة نظر الفئتين ، و كانت العينة الدراسية قد اشتملت على (165) مديراً و مرشداً أي ما نسبته (10%) من المجتمع الأصلي ، و قد تجاوب منهم (9) من المدراء و المرشدين أي بنسبة قدرها (54%) من مدارس الرياض .

توصل الباحث إلى النتائج التالية وهى :

1- اتفق كل من المديرين و المرشدين في مدارس الرياض في تحديد المهام العشر الكبرى ، و الصغرى للمرشد الطلابي .

2- اختلف المديرون عن المرشدين في تحديد أهم معوقات عمل المرشد الطلابي " فرأى المديرون أنها تركز في : عدم وجود المرشد الطلابي المتخصص ، و عدم إدراكه لمهنته ، و عدم تطبيقه لها .

3- اختلف المرشدون عن المديرين في تحديد أهم معوقات عمل المرشد فرأوا أنها تركز في : تشتت عمل المرشد عن عمله الأساسي و قيامه بأعمال أخري إدارية ، و عدم اهتمام المدير بالتوجيه و الإرشاد .

ثانياً : الدراسات الأجنبية

دراسة فورلنج ، كاستيلو (FURLONG , CASTILLO , 1980)

هدفت الدراسة إلى تحديد أنماط الضغط الذي يتعرض له المرشدون أثناء العمل، و مدى توفر برامج المساعدة الذاتية كوسائل لمقاومة هذا الضغط ، و تكونت عينة الدراسة من (77) مرشداً يعملون في مراكز الإرشاد الجامعية في (سانت بربرا) في مقاطعة " كاليفورنيا " في الولايات المتحدة الأمريكية .

استخدم الباحث استبانه لتحديد أنواع الضغط التي يواجهها المرشدون أثناء العمل، و مدى توفر برامج المساعدة الذاتية ، و دلت النتائج على مايلى :

1 - أن المرشدين قد أفادوا بوجود نمط معين من الضغوط المرتبطة بالعمل لدى كل واحد منهم و أن الذين لم يحصلوا على درجة مناسبة من المساعدة و المساندة يعانون من درجات أعلى من الضغط من أولائك الذين أشاروا إلى برنامج المساعدة من ذات المرشد (المساعدة الذاتية) تليها

المساعدة من الأصدقاء في المهنة ، فأفراد العائلة ، ثم الزملاء ، ثم الرؤساء في العمل ، ثم الاختصاصين في العلاج النفسي ، فالمعلم ، وأخيراً رجال الدين .

دراسة روي (ROY , 1980)

تحدث " روى " عن العلاقة بين الصفات الشخصية و اتجاهات المرشدين نحو عملهم وفعاليتهم الإرشادية .

حيث هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين الصفات الشخصية و اتجاهات المرشدين نحو عملهم بولاية من الولايات الأمريكية ، و تكونت العينة من (35) مرشداً ، و (69) مسترشداً ، و استخدم الباحث في هذه الدراسة اختبار كاليفورنيا النفسي و ذلك لقياس الصفات المختارة للمرشدين و اختبار" بورتر" لاتجاهات المرشدين نحو عملهم، و مقياس لتقييم أداء المرشد ، و أظهرت النتائج:

1- أن المرشدين الأكثر فعالية هم أكثر اهتمام بخبرات و شعور الآخرين، و أكثر قدرة على تحمل المسئولية، و الأكثر تقبل للذات، و أكثر تسامح و مرونة مع الآخرين .

2- من حيث الاتجاهات كان المرشدون ذوي الفعالية الإرشادية العالية أكثر رضا و قناعة في عملهم و أنفسهم .

دراسة هبنر و مارتين (HEPPNER , MARTIN , 1983)

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة صفات المرشد المدركة، و توقعات المسترشدين و اقتناعهم بعملية الإرشاد، و إيجاد العلاقة ما بين أمانة و خبرة المرشد .

تكونت عينة الدراسة من (55) مرشداً ، و (73) مسترشداً ، و أظهرت الدراسة النتائج التالية:

1- يتصف المرشد الجيد بالخبرة و المهارة في عمله، و الجاذبية في علاقاته الاجتماعية على الأطراف المشاركة في العملية الإرشادية، و يتصف بالثقة بمن حوله و الأمانة .

2- يتصف المرشد الفاعل بتوفير المناخ الجيد و الراحة للمسترشدين .

دراسة كونواي و كرستيان (CONOWAY, SHRISTINE , 1984)

لقد تحدث " كونواى و كرستيان " عن مستويات الاحتراق الذاتي لدي المرشدين التربويين وعلاقتها بالمتغيرات الوظيفية ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف علي مستويات الاحتراق الذاتي لدي المرشدين التربويين ، و علاقتها بالمتغيرات الوظيفية (صراع الدور ، وغموض الدور ونقص الدعم)، و المتغيرات الإحصائية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، الخبرة) ، والمتغيرات الجنسية (التسلط والإنجازات، والتوتر وتقبل الذات) .

حيث تكونت عينة الدراسة من (115) مرشداً تربوياً، و أظهرت النتائج :

- أن المرشدين التربويين حققوا نسباً منخفضة في مقياس الشخصية ونسباً أعلي في مقياس الإنجاز الشخصي ونسب الاحتراق الذاتي مرتبطة بصورة كبيرة مع عبء العمل، وصراع الدور،

والرضا الوظيفي، وضغط العمل والدعم والوضوح في توقعات المسترشد ومميزات الشخصية (القلق ، الجبن) ربطت بمقدار احتراق ذاتي مرتفع والمتغيرات الوظيفية كمجموعة كانت أفضل الدلائل لنتائج المقادير .

- يعزى الإرهاق العاطفي للمرشدين التربويين إلى عبء العمل ، والذي سببه العديد من المهمات الغير إشرافية والتي هددت علاقتهم واتصالاتهم بالطلاب .

دراسة (MO , K , W , 1992)

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغط الوظيفي و طبيعة الشخصية و الدعم الاجتماعي ، و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

_ أن هناك احتراقاً نفسياً ما بين المدرسين العزاب و المدرسين الجدد .

_ أن المدرسين الخريجين ، و المدرسين تحت الاختبار أكثر عرضة للضغط بالإضافة إلى الأشخاص الذين يفتقدون للدعم الاجتماعي .

_ أن المدرسين الأكثر خبرة يعانون و لكن بشكل أقل من الاحتراق النفسي و التأثير السلبي و الضار للضغط .

دراسة بيردسول ، بوبي (BIRDSALL , BOBBI . 1994)

حيث هدفت الدراسة إلى وصف وظائف المرشد و واجباته و خصائص المرشد التربوي الحالية و تحديد المستوى العام للرضا الوظيفي للمرشدين و التحري عن العناصر المرتبطة بالرضا الوظيفي لهؤلاء المرشدين و تقييم مستوى الرضا مع الاستعداد حيث تم اختيار المشاركين لهذه الدراسة من قائمة من المرشدين لمنطقة شمال غرب الهادي و كان عددها (400) فرداً ، و استخدم الباحث مقياس" مينسوتا " ، و لقد أظهرت الدراسة أن الرضا الوظيفي للمرشدين التربويين ترتبط بأهمية بالغة بالرضا مع الدور المهني و عبء العمل.

دراسة ريكتس (RICKETTS,1996)

كانت الدراسة تهدف إلى معرفة الرضا عن العلاقات مع التمريض في أقسام الطب النفسي للكبار في بريطانيا منذ لحظة الدخول إلى القسم و حتى الخروج بعد (12) شهراً ، و تكونت عينة الدراسة من (199) مريضاً أي بنسبة استجاب (81 %) و تكونت الاستبانة من عناصر الرضا العام و تم سؤال المرضى سؤالين حول علاقات المريض معهم ، و أظهرت النتائج مايلى :

- أن مستوى الرضا العام في هذه الدراسة أقل من الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية .
- الرضا عن علاقات التمريض مع المرضى ذو علاقة بالرضا العام .
- أظهر المسح أن عدد الغير راضين من المرضى قليل .

- أهمية الرضا عن علاقات التمريض ينعكس على رضا المريض و سرعة شفائه بشكل عال ظهر في هذه الدراسة.

ثانيا : التعقيب ا لعام على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الباحث للدراسات السابقة و الاطلاع عليها أمكن للباحث التعقيب عليها فيما يلي:
أن هناك العديد من الدراسات تشابهت مع دراسة الباحث الحالية كما ظهر ذلك في دراسة (أبو الهيجاء ، 1988) و التي كان مضمونها هو دراسة تقييمية لفاعلية المرشد التربوي ، و كان هناك دراسة (خليل ، 1986) حول تقويم تجربة التوجيه و الإرشاد ، و كذلك دراسة (داود ، فريحات ، 1995) و التي دارت حول العلاقة بين جنس و خبرة المرشد و مهارات الاتصال لديه و فعاليته في تقديم الخدمات الإرشادية ، و كذلك دراسة (ميرل ، 1974) التي كانت حول الصفات الأساسية للمرشدين الفاعلين من وجهة نظر المشرفين و كان هذا الجانب سوف يقوم الباحث الحالي بقياسه من خلال الجانب المهني و الفني للمستوى الوظيفي لأداء المرشد النفسي من وجهة نظر مشرفي التوجيه و الإرشاد النفسي .
كذلك كانت هناك بعض الدراسات التي دارت حول الرضا الوظيفي للمرشد النفسي و أن كانت مثل هذه الدراسات قليلة و نادرة حيث كانت معظم الدراسات حول الرضا بمفهومه العم عن المهنة ، و من الدراسات التي تحدث عن الرضا الوظيفي للعاملين في الجوانب النفسية و الإرشادية حيث يعتبر الرضا الوظيفي متغير أساسي من متغيرات دراسة الباحث الحالية دراسة (الفار، 1986) و التي كانت حول الرضا الوظيفي و سمات شخصية المرشد و دراسة (الشيبانى ، حنورة ن 1985) و التي كانت بعنوان الرضا المهني لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية ، و دراسة (عبد القادر ، 2000) حول التوافق المهني للأخصائي الاجتماعي ، حيث أن العديد من الدراسات كانت تتشابه مع دراسة الباحث الحالية و البعض الأخر كانت تتشابه مع دراسة الباحث الحالية في قياسه و بحثه في أكثر من متغير و جانب سواء في الإطار التقويمي و قياس مدى الفاعلية أو دراسة أثر بعض المتغيرات مثل (الجنس ، الخبرة ، جهة العمل) في أداء المرشد النفسي و البعض الآخر تناول الرضا الوظيفي من عدمه الخاص بمهنة الإرشاد و عمل المرشد النفسي و إن كان البعض الآخر كان حول موضوع الرضا الوظيفي لكن ليس للعاملين في حقل الإرشاد النفسي بل على إطار المعلمين مثل دراسة (السمادونى، 1993) حول الضغوط النفسية لدى المعلمين و المعلمات التربية الخاصة ، و دراسة (سوليفان، 1993) حول الضغوط المهنية و الرضا العام عن علاقات التمريض في أقسام الطب النفسي ، لكن اختلفت هذه الدراسات مع دراسة الباحث الحالية أن الباحث في دراسته يهدف إلى قياس و تقييم المستوى الوظيفي لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات سواء الجنس و جهة العمل و عدد سنوات الخبرة و الكشف عن مناطق القوة و الضعف

و العمل على تعزيز جوانب القوة و محاولة علاج جوانب الضعف و معرفة مدى رضا المرشد النفسي عن مهنته و أن كان هناك علاقة بين تدنى أو ارتفاع مستوى الأداء بالرضا الوظيفي .

أولاً: التعقيب على الدراسات التي تناولت التوجيه والإرشاد النفسي.

- **من حيث الموضوع و الأهداف :**

حيث ركزت جميع الدراسات في هذا المجال على موضوعات متعددة و متنوعة في الإرشاد النفسي على أكثر من جانب فمنها دراسات تحدثت حول الاتجاه نحو الإرشاد التربوي و أهمية المرشد النفسي من زوايا متعددة سواء مدى فاعلية التوجيه و الإرشاد كما في دراسة (رجب ، 1977) ، و دراسة (عمر ، 1983) ، و دراسة (أبوعيطة ، 1986) و دراسة (أبو الهيجاء ، 1988) حيث أن هذه الدراسات و غيرها هدفت لمعرفة مدى فاعلية المرشد النفسي و مدى الحاجة إلي برامج التوجيه و الإرشاد في العملية التعليمية مثل دراسة (حكيم ،1990) و دراسة (المغيصيب ، 1992) .

و من الدراسات من ركز على أراء المعلمين و النظار و الطلاب في العملية الإرشادية و دور المرشد مثل دراسة (جبسون ، 1992) ، و دراسة (هافمان ، 1993) و من الدراسات من اهتمت بمعرفة الارتباط بين اتجاهات و فاعلية الإرشاد بمتغيرات أخرى مثل دراسة(روبرز ، 1995) التي درست العلاقة بين فهم طلاب كلية التربية للاستثارة و تقدير التعاون مع المرشدين النفسيين .

- **من حيث منهج الدراسة**

يرى الباحث أن معظم الدراسات التي تناولت مدى أهمية التوجيه و الإرشاد و دور المرشد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي .

- **من حيث العينة**

اختلفت عينات الدراسات السابقة باختلاف مجتمع الدراسة و أهدافها لكل دراسة من الدراسات فمن الدراسات من شملت عينة الدراسة على طلاب المدارس مثل دراسة (عمر ، 1983) و دراسة (هافمان ، 1993) ، و من الدراسات من اشتملت عينة الدراسة على المعلمين مثل دراسة 0 جبسون ، 1992) و دراسة (روبرز ، 1995) ، و من الدراسات من اشتملت عينات الدراسة فيها على المديرين و المعلمين و الطلاب و الآباء معاً مثل دراسة (خليل ، 1986) و دراسة (أبو الهيجاء ، 1988) و دراسة (حكيم ، 1990) .

- **من حيث الأدوات**

حيث أن معظم الدراسات استخدمت الاستبيان لقياس الاتجاه نحو الإرشاد التربوي أو معرفة مدى فاعلية المرشد و كانت من إعداد الباحثين الذين قاموا بهذه الدراسات .

- **من حيث النتائج**

تنوعت نتائج الدراسات السابقة بتنوع أهدافها و عيناتها و لكنها أجمعت في بعضها على إيجابية الاتجاهات نحو الإرشاد و دور المرشد النفسي و من أهم النتائج التي تم التوصل إليها :

- توصلت دراسة (رجب ، 1977) أن 62 % من الطلبة دلت درجاتهم على مستوى متوسط و مرتفع من التقبل للعملية الإرشادية و هذا ينطبق مع دراسة (عمر ، 1983) و يتفق مع دراسة (روبرز ، 1995) التي دلت نتائجها على أن 85 % من الطلبة يتعاونون مع المرشدين .
- في حين أشارت بعض الدراسات في نتائجها على أن المعلمين غير متعاونين مع المرشدين بسبب ما يحملونه من أفكار خاطئة عن الإرشاد مثل خوفهم من عدم محافظة المرشد على سرية المعلومات مثل دراسة (رجب ، 1977) لكن هذه الدراسات كانت في السابق قديمة مقارنة بالدراسات التي أعطت مؤشرات إيجابية نحو المرشد و العملية الإرشادية و هذا إن دل يدل على تطور و تغير في النظرة يوم بعد يوم نحو الإرشاد النفسي و دور المرشد النفسي .
- أظهرت نتائج أخرى مدى الإيجابية و التعاون الذي يقدمه المدرسون للمرشد و مدى تقبلهم للعملية الإرشادية مثل دراسة (أبوعيطة ، 1986) و كذلك دراسة (جبسون ، 1992) حيث أشارت نتائجها إلى أن المدرسين يعتقدون بأن برامج التوجيه و الإرشاد ذات فاعلية و لها فوائد و إسهامات إيجابية
- و على مستوى المديرين و الآباء أظهرت العديد من الدراسات الإيجابية و مدى التفاعل ما بين المدير و أولياء الأمور مع المرشد كما ظهر ذلك في دراسة (حكيم ، 1990) و دراسة (هافمان ، 1992) ألا أن بعض الدراسات أظهرت أن المرشد لم يصل إلى المستوى المطلوب من وجهة نظر مديري المدارس و أولياء الأمور كما في دراسة (أبو الهيجاء ، 1988) .

ثانيا : التعقيب على الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي :

بعد استعراض الباحث للدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي أمكنه التعليق عليها فيما يلي:

- **من حيث الموضوع و الهدف**

لقد ركزت معظم الدراسات على واقع الإرشاد النفسي في المدارس و البلدان سواء العربية أو الأجنبية حيث منها من ركز على الضغوط و الصعوبات و المشكلات التي يتعرض لها المرشدون أثناء العمل و منها من تحدث عن مدى الرضا الوظيفي لمهنة الإرشاد أو العمل في مجال الخدمة النفسية و منها من تحدث بشكل عام عن مدى الرضا عن المهنة التي يعمل بها الموظف سواء في

حقل التعليم أو في أي مهنة أخرى و من الدراسات من تحدث عن معرفة الأسباب و العوامل التي تكون وراء عدم الرضا الوظيفي و الضغوط و الصعوبات و المشكلات التي يتعرض لها المرشد النفسي أو أي موظف و علاقتها ببعض المتغيرات مثل " الجنس ، جهة العمل ، الخبرة ، المؤهل العلمي ، الموقع السكنى و الراتب المالي ، و مدى التعاون مع الإدارة و الزملاء " و العديد من العوامل و المؤثرات التي تكون سبب لمثل هذه الضغوط و المشكلات و من ثم تكون السبب لعدم الرضا الوظيفي سواء للمرشد أو للموظف العادي .

- **من حيث العينة**

لقد استخدمت بعض الدراسات في عيناتها المرشدين النفسين العاملين في برامج التوجيه و الإرشاد أو في مجال الخدمة النفسية أو الطب النفسي أو الخدمة الاجتماعية مثل دراسة (الفار ، 1986) و دراسة (القيسي ، 1986) و دراسة (الموسوي ، 1998) ، في حين أن البعض الآخر من الدراسات كانت عينة الدراسة لديه على المعلمين و الممرضين أو الموظفين العاديين العاملين خارج حقل الخدمة النفسية مثل دراسة (السمادونى ، 1993) و دراسة (سوليفان ، 1993) .

- **من حيث الأدوات**

معظم الدراسات استخدمت استبيانات وزعت على المرشدين أو الموظفين لتحديد الضغوط و الصعوبات التي يتعرضون لها أثناء العمل .

- **من حيث النتائج:**

لقد أجمعت نتائج هذه الدراسات على وجود صعوبات تواجه المرشدين التربويين في عملهم حيث تمثلت هذه الصعوبات في أكثر من مجال و منها:

- وجود نمط معين من الضغوط المرتبطة بالعمل .
- عدم تعاون المعلمين مع المرشدين .
- عدم استجابة الطلاب لبرنامج الإرشاد و تفاعلهم مع المرشد .
- صعوبات في العمل مع أولياء الأمور .
- صعوبات في مجال العمل مع مشرف التوجيه و الإرشاد .
- ضعف وسائل الإعلام بالنسبة لتجربة الإرشاد .
- قلة الدعم المادي لتنفيذ النشاطات .
- كثرة مشكلات الطلبة .
- عدم وجود تقدير كافٍ من قبل المسئولين .
- عدم وجود اتجاهات إيجابية كافية نحو الإرشاد التربوي .
- عدم وجود أماكن خاصة لإجراء عملية الإرشاد .

- عبء العمل و متطلباته .
- مشكلات في مجال الإعداد و التدريب .
- تشتت عمل المرشد عن عمله الأساسي .

حيث تناولت هذه الدراسات و هدفت إلى معرفة أثر بعض المتغيرات مثل الخبرة، و عدد سنواتها للمرشد التربوي و جنس المرشد سواء كان ذكر أو أنثى، و الحالة الاجتماعية للمرشد التربوي، و عمر المرشد، و هناك دراسات أخرى تناولت جنس أو خبرة المسترشد، و المؤهل العلمي، و الأكاديمي للمرشد و المسترشد على حد سواء و، التخصص للمرشد التربوي، و مكان العمل، و المنطقة التي يسكنها المرشد و غيرها من المتغيرات حول مدى فاعلية المرشد التربوي و انعكاس ذلك على فاعلية برنامج الإرشاد التربوي .

حيث أن بعض الدراسات مثل دراسة (الشايب ، 1981)، و دراسة (كونواي و كرستيان ، 1984) ، و دراسة (الشيباني و حنورة ، 1998) و بعض الدراسات التي تناولها الباحث عبرت عن متغيرات دراسته الحالية استخدمت الاستبيان الذي أعده الباحثون لمعرفة الصعوبات التي تواجه المرشد، أو العملية الإرشادية سواء من قبل المرشدين، أو المديرين، أو المسترشدين و من أمثلتها دراسة (الشايب ، 1991)، و دراسة (السميح ، 2004) و دراسة (دعنا ، 1989) .

كانت بعض النتائج تعطي لعامل الجنس و الخبرة و عبء العمل دور مؤثر في دور المرشد و كانت هذه الدراسات فيما يلي:

- أن الخبرة لها الأثر الفعال في دور المرشد في عملية الإرشاد بأنه يتميز بأنه محبوب و واثق من نفسه و لطيف و على العكس لدى المرشد عديم الخبرة .
- و أن الخبرة لها دور في قدرة المرشد على إقامة العلاقات الاجتماعية و حل المشكلات، و على أنه أكثر رزانة و جدية، و مشاركة اجتماعية ،و أكثر صراحة و تواضع .
- أن العديد من الارهاقات العاطفية سببها عبء العمل على المرشد .
- كانت الإناث أكثر استجابة و تفاعل مع المرشدات بخلاف المرشدين الذكور .
- أن المديرين تزداد اتجاهاتهم نحو المرشد بزيادة خبرة المرشد .

و من أمثلة هذه الدراسات دراسة (بيردسول ، بوى ، 1994) و دراسة(هبنر ، مارتين ، 1983). أشارت دراسات أخرى إلى وجود علاقة وثيقة بين خصائص و سمات و مهارات المرشد و مدى فاعلية المرشد التربوي في برنامج الإرشاد و منها دراسة (روي ، 1980)، و دراسة (هبنر و مارتين ، 1983)، و دراسة (الفار ، 1986)، و أشارت نتائج باقي الدراسات حول بعض الخصائص و السمات و المهارات للمرشد التربوي و من هذه النتائج:

- أن الرضا الوظيفي للمرشدين التربويين يرتبط بأهمية الرضا مع الدور المهني و عبء العمل .

- هناك مهارات شائعة بين المرشدين و منها:

(مهارة التواصل – مهارة الانتباه الفعال – مهارة تعزيز السلوك البديل – و مهارة التأمل و طرح الأسئلة) و هذا ما جاء في دراسة (روى ، 1980)، و دراسة (بيردوسول وبوي ، 1994) .

استفادة الباحث من الدراسات السابقة :

لقد استفاد الباحث من اطلاعه على الدراسات السابقة حيث أمكنه من أخذ تصور كامل عن الإرشاد التربوي و دور المرشد المدرسي في البلاد الأخرى غير فلسطين كما ساعده على معرفة الدراسات التي أجريت في فلسطين مثل دراسة (رضوان ، 1998)، ودراسة(العاجز ، 2001)، و دراسة (عوض ، 2003) ، و لقد استفاد الباحث من هذه الدراسات بجانب عمله كمرشد نفسي اجتماعي استفاد أيضاً في معرفة واقع الإرشاد في فلسطين، و من بلورة التعريفات الإجرائية لمتغيرات دراسته و تحديد بعض متغيرات الدراسة، وفي منهجية البحث و اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة ، و في إعداد أداة الدراسة الخاصة لموضوع دراسة الباحث ، و صياغة فروض الدراسة.

ثالثاً: فروض الدراسة:

استناداً إلى أدبيات الدراسات السابقة و نتائجها فقد صاغ الباحث الحالي فرضيات دراسته و هي على النحو التالي:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المرشد النفسي تعزي لجنس المرشد (ذكر- أنثى).

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المرشد النفسي تعزي لمتغير جهة العمل(وكالة، حكومة) .

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المرشد النفسي تعزي لمتغير خبرة المرشد النفسي .

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المرشد النفسي تعزي لمتغير رضا المرشد عن العمل.

الفصل الرابع

(إجراءات الدراسة)

- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة

إجراءات الدراسة

لقد تناول الباحث في هذا الفصل كل من منهج الدراسة الذي سوف يتبعه في هذه الدراسة، و مجتمع الدراسة، و عينة الدراسة، و أداة الدراسة، و متغيرات الدراسة، و المعالجات الإحصائية المتبعة، و إجراءات الدراسة .

أولاً : منهج الدراسة

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لمناسبته لهذه الدراسة و يعرف المنهج الوصفي التحليلي " هو المنهج الذي يتناول أحداث و ممارسات قائمة و متاحة للدراسة دون أن يتدخل الباحث في مجرياتها و على الباحث أن يتفاعل معها بالوصف و التحليل "(الأغا ، 1997 : 41) .

ثانياً : مجتمع الدراسة

لقد تكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين و المرشدات النفسيين العاملين بالمدارس الحكومية بمحافظة غزة، و المرشدين و المرشدات العاملين بوكالة الغوث الدولية " الأونروا " للاجئين و البالغ عددهم (485) مرشداً و مرشدة فى العام الدراسى 2006 _ 2007 .

أولاً : المرشدون العاملون بوزارة التربية و التعليم الحكومية

والذي يبلغ عددهم (300) مرشداً و مرشدة و هم المجتمع الأصلي لمجموع المرشدين التابعين لمدارس الحكومة مع العلم بأنه قد تم استبعاد (70) مرشداً و مرشدة و هم المرشدون العاملون في المرحلة الثانوية و يرجع ذلك لأن دراسة الباحث الحالية تقتصر على مرشدين و مرشدات المرحلة الأساسية الدنيا و العليا في قطاع غزة حتى تكون متكافئة مع وضع التعليم في المدارس التابعة لوكالة الغوث الدولية حيث لا توجد بها المرحلة الثانوية و بذالك يصبح عدد المجتمع الأصلي للمرشدين و المرشدات العاملين في وزارة التربية و التعليم الحكومية (230) مرشداً و مرشدة حسب إحصائية وزارة التربية و التعليم للعام الدراسي 2006 / 2007 كما هو موضح في الجدول رقم (1)

جدول (1)

عدد المرشدين و المرشدات النفسيين العاملين في المدارس التابعة لوزارة التربية و التعليم العالي بمحافظات قطاع غزة / للعام الدراسي 2006 / 2007 م حسب المديرية و عدد المدارس و الجنس

المديرية	عدد المدارس	المرشدون	المرشدات	مجموع المرشدين و المرشدات
شمال غزة	63	32	30	62
غزة	151	55	62	117
الوسطى	37	15	15	30
خانيونس	66	30	26	56
رفح	35	18	17	35
المجموع	352	150	150	300

ثانياً : المرشدون النفسيون العاملون في وكالة الغوث الدولية

و يشمل مجتمع الدراسة أيضاً جميع المرشدين و المرشدات في برنامج الصحة النفسية المجتمعية في وكالة الغوث الدولية بغزة و البالغ عددهم (185) مرشداً و مرشدة حسب إحصائية برنامج الصحة النفسية المجتمعية للعام الدراسي / 2006 / 2007م و هم المجتمع الاصلى و الجدول رقم (2) يوضح ذلك .

جدول (2)

أعداد المرشدين و المرشدات العاملين في مدارس وكالة الغوث الدولية للعام الدراسي 2006 / 2007 في محافظات قطاع غزة حسب المديرية و عدد المدارس و الجنس

المديرية	عدد المدارس	المرشدون	المرشدات	مجموع المرشدين و المرشدات
شمال غزة	30	17	13	30
غزة	32	20	12	32
الوسطى	60	35	25	60
خانيونس	30	16	14	30
رفح	33	13	20	33
المجموع	185	101	84	185

و بذلك يبلغ عدد المجتمع الاصلى للمرشدين و المرشدات في كل من وزارة التربية و التعليم الحكومية و وكالة الغوث الدولية بعد استبعاد المرشدين العاملين في المرحلة الثانوية في وزارة التربية و التعليم الحكومية هو (415) مرشداً و مرشدة .

ثالثاً : عينة الدراسة

أ- العينة الاستطلاعية :

حيث تتكون العينة الاستطلاعية من (40) مرشداً و مرشدة من العاملين في كل من وزارة التربية و التعليم العالي و وكالة الغوث الدولية و لقد تم احتيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من جميع المدارس التابعة لكل من الحكومة و الوكالة في الخمس مديريات من شمال غزة و غزة ثم الوسطى و خان يونس وانتهاء برفح لكل من الجنسين في المرحلتين الأساسية الدنيا و الأساسية العليا فكانوا(40) مرشداً و مرشدة(20) مرشداً و(20) مرشدة و تم اختيار (4) مرشدين ذكور و(4) مرشدات إناث من منطقة شمال غزة و تم اختيار(4) مرشدين ذكور و(4) مرشدات إناث من منطقة غزة و تم اختيار (4) مرشدين ذكور و(4) مرشدات إناث من المنطقة الوسطى و تم اختيار(4) مرشدين ذكور و(4) مرشدات إناث من منطقة خانيونس و تم اختيار (4) مرشدين ذكور و (4) مرشدات إناث من منطقة رفح و كان توزيعهم بواقع(2) مرشدين ذكور للمرحل الأساسية الدنيا و(2) مرشدين ذكور للمرحلة الأساسية العليا و(2) مرشدات للمرحلة الأساسية الدنيا و(2) مرشدات للمرحلة الأساسية العليا في كل منطقة من مناطق قطاع غزة موزعين عشوائياً للتأكد من صدق و ثبات المقاييس التي قام الباحث باستخدامها في قياس و تقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي مع العلم بأن الذي قام بتعبئة المقياس الذي يقوم به مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي (40) مديراً و مديرة من مدراء المدارس للمرشدين النفسيين العاملين داخل مدارسهم وجميع المشرفين و المسؤلين عن هؤلاء المرشدين في جميع محافظات قطاع غزة و الذي يبلغ عددهم (25) مشرفاً و مشرفة في كل من وكالة الغوث الدولية و وزارة التربية و التعليم أي، أن العينة الاستطلاعية لمقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي تشمل على (40) مديراً و مديرة من مدراء المدارس ليقوموا عدد(40) مرشداً و مرشدة و تشمل جميع المشرفين و المشرفات والذي يبلغ عددهم (25) مشرفاً و مشرفة هذا بالنسبة لمقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي ، أما مقياس الرضا الوظيفي يشمل أيضاً على(40) مرشداً و مرشدة من المرشدين العاملين في كل من وزارة التربية و التعليم العالي و وكالة الغوث الدولية و الجدول رقم(3) يوضح حجم العينة الاستطلاعية لكل من المقياسين(مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي / و مقياس الرضا الوظيفي).

جدول (3)

حجم العينة الاستطلاعية حسب المديرية و المرحلة التعليمية و الجهة المشرفة و الجنس

المديرية	الأساسية الدنيا		الأساسية العليا		المجموع
	حكومة	وكالة	حكومة	وكالة	
	ذكور	إناث	ذكور	إناث	
شمال غزة	2	2	2	2	8
غزة	2	2	2	2	8
الوسطى	2	2	2	2	8
خان يونس	2	2	2	2	8
رفح	2	2	2	2	8
المجموع	10	10	10	10	40

ب - العينة الفعلية الحقيقية :

تتكون العينة الحقيقية للدراسية من المرشدين و المرشدات النفسيين العاملين في كل من وزارة التربية و التعليم العالي و وكالة الغوث الدولية و البالغ عددهم (207) مرشداً و مرشدة بنسبة (51 %) من المجتمع الأصلي و هم يشكلون النصف من المجتمع الأصلي للدراسة مع العلم بأنه قد تم استبعاد (70) مرشداً و مرشدة من العاملين في المرحلة الثانوية التابعة لوزارة التربية و التعليم العالي ، و يعتقد الباحث الحالي بأن حجم العينة بنسبة(50%) يعتبر حجم ممثل للمجتمع الأصلي و الجدول رقم (4) يوضح ذلك

جدول (4)

حجم العينة الفعلية حسب المديرية و المرحلة التعليمية و الجهة المشرفة و الجنس

المديرية	الأساسية الدنيا				الأساسية العليا				المجموع
	حكومة		وكالة		حكومة		وكالة		
	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	
شمال غزة	5	5	5	5	5	5	5	5	40
غزة	5	6	5	5	6	5	6	5	43
الوسطى	6	5	6	5	6	5	5	6	44
خانيونس	5	5	5	5	5	5	5	5	40
رفح	5	5	5	5	5	5	5	5	40
المجموع	26	26	26	25	27	25	26	26	207

الخطوات الإجرائية للدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بالإجراءات البحثية التالية :

1 – الاطلاع على الأدب التربوي ذو العلاقة بالإرشاد النفسي المتمثل بالكتب و الدراسات السابقة في مجال التوجيه و الإرشاد و المرشد النفسي و الرضا الوظيفي و مدى رضا المرشد النفسي عن مهنته من رسائل الماجستير و الدكتوراه سواء العربية أو الأجنبية .

2 – وضع إطار نظري للدراسة يتناول عملية الإرشاد و تطورها و المرشد النفسي بخصائصه و أخلاقيات مهنته و أدواره و معوقات مهنته ... الخ، من الموضوعات التي تناولت عملية الإرشاد و المرشد بشكل مفصل و الموضوعات التي تناولت الرضا الوظيفي من تعريفاته و العوامل المؤدية إليه و طرق العلاج .....الخ من الموضوعات التي تناولت الرضا الوظيفي .

3 – إعداد مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي بعد الاطلاع على النموذج المعمول به في كل من وزارة التربية و التعليم و وكالة الغوث الدولية و بعد إجراء عملية الصدق و الثبات لهذا المقياس .

4 – الحصول على كتاب رسمي من وزارة التربية و التعليم و وكالة الغوث الدولية بتنفيذ المقياس .

5– إعداد مقياس الرضا الوظيفي لقياس مدى و مستوى رضا المرشد عن العمل بعد الاطلاع على مهام و واجبات و أخلاقيات العمل في كل من وزارة التربية و التعليم و وكالة الغوث الدولية و إجراء عملية الصدق و الثبات للمقياس .

6 – الحصول على كتاب رسمي من وزارة التربية و التعليم و وكالة الغوث الدولية بتنفيذ المقياس .

7 – اختيار العينة الممثلة للمجتمع الأصلي من المرشدين و المرشدات العاملين في كل من وزارة التربية و التعليم و وكالة الغوث الدولية لتطبيق أدوات الدراسة عليهم .

8 – القيام بتسجيل و تفسير و تحليل النتائج و مناقشتها .

9 – وضع التوصيات و المقترحات .

رابعاً : أدوات الدراسة

أولاً : الأداة الأولى

ا - " مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي " لكل من مدراء المدارس و مشرفي التوجيه.

حيث استعان الباحث بكل من المقياس المعمول به في كل من وزارة التربية و التعليم العالي و المقياس المعمول به في وكالة الغوث الدولية و بالاستعانة بالمشرف و مجموعة أخرى من المتخصصين قام الباحث باستخراج مقياس معبر عن الاثنين في صورة مقياس واحد لقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي ملحق (3) يوضح صورة المقياس قبل التعديل، حيث يتكون المقياس من :

البعد الأول : حيث يتكون من المعلومات و البيانات الشخصية مثل الجنس و جهة العمل و عدد سنوات الخبرة

البعد الثاني : الجانب الإداري والوظيفي وهو خاص بمدراء المدارس ويشمل على مدى التزام المرشد بمواعيد العمل ومدى الالتزام بالأنظمة و القوانين المدرسية و الجدية في العمل و هو خاص بمدير المدرسة

البعد الثالث : الجانب المهني والفني ويشمل على مدى قدرة المرشد على التفاعل مع المدرسين وقدرته على إقامة العلاقات الإرشادية الناجحة معهم ومدى قدرته على التواصل مع المجتمع المحلى و هو خاص بمشرفي التوجيه و الإرشاد ويعطى هذا الجانب درجة تقديرية للحكم على مستوى الأداء سواء جيد أو أقل أو أكثر من جيد ، و لقد تم اختيار المستوى " الجيد " كمعيار محدد للحكم على أن مستوى أداء المرشد النفسي في المستوى الجيد و المطلوب و المرضى عنه

*** صدق المقياس**

للتأكد من صدق المقياس المستخدم لتقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي قام الباحث بالتأكد من صدق المقياس عن طريق صدق المحكمين ثم صدق الاتساق الداخلي .

*** صدق المحكمين**

هو المظهر العام للاختبار أو الصورة الخارجية له من حيث المفردات و كيفية صياغتها و مدى وضوحها و يعبر هذا النوع من الصدق أيضا إلى كيف يبدو المقياس مناسباً للفرض الذي وضع من أجله (الغريب ،1981 : 680) ، حيث قام الباحث بعرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين من محاضري و أساتذة علم النفس في جامعات قطاع غزة ملحق (1) الذي يعرض قائمة المحكمين الذين قاموا بإجراء التعديلات على المقياس ، و ذلك بهدف معرفة مدى انتماء و صحة كل فقرة من فقرات المقياس و مدى صلاحية المقياس كأداء يمكن اعتمادها

لقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي، حيث تم حذف و تعديل بعض الفقرات حتى خرج المقياس بصورته النهائية ملحق (4) يوضح صورة المقياس النهائية بعد التعديل .

1 - صدق الاتساق الداخلي Internal Consistency:

أولا : صدق الاتساق الداخلي لمقياس مستوى الأداء الوظيفي (لعينة مدراء المدارس)

و يعنى ارتباط العبارة في البعد ثم ارتباط العبارة في الدرجة الكلية للمقياس(الغريب ، 1981 : 682) .

حيث قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس مستوى الأداء الوظيفي لأداء المرشد النفسي بعد تطبيقه على العينة الاستطلاعية المكونة من (40) مرشداً و مرشدة من المرشدين العاملين في كل من وزارة التربية و التعليم، و وكالة الغوث الدولية و ذلك عن طريق حساب معامل الارتباط (بيرسون) (person) بين الدرجة الكلية لفقرات المقياس و بين درجة كل فقرة على حدة و هو يشمل على الخطوات التالية:

أ- صدق المقارنة الطرفية Test of Extreme Groups:

يعتبر المقياس صادقاً إذا استطاع التمييز بين الأشخاص الأكثر إيجابية والأدنى إيجابية في الأداء على الدرجة الكلية، لذا قام الباحث باختيار أعلى 27 % (7 فرداً) من الدرجات، ومقارنتهم بأدنى 27 % (7 فرداً) من الدرجات باستخدام اختبار (مان ويتني U) (Mann Witiney Test) ، بسبب صغر حجم العينة (أقل من 30 فرداً) قام الباحث بتطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية والجدول التالي يبين نتيجة هذه المقارنة .

جدول (5)

صدق المقارنة الطرفية لمقياس مستوى الأداء الوظيفي لعينة مدراء المدارس

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة U	قيمة Z	مستوى الدلالة
أعلى 27% من الدرجات	11	28.5	301	0.00	4.010	**

**دالة عند مستوى 0.01   * دالة عند مستوى 0.05

ب - صـدق الاتساق الداخلـي Internal Consistency:

تقوم فكرة هذا النوع من الصدق على حساب ارتباطات درجات الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، وكذلك مع الأبعاد الفرعية له، إضافة لتحقق من ترابط أبعاد المقياس فيما بينها ومع الدرجة الكلية للمقياس.

حساب الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس .

الجدول التالي يبين معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، وموضوعها "تقويم مستوى الأداء الوظيفي الخاص بمدراء المدارس"، مع بيان مستويات الدلالة .

جدول (6)

جدول يبين معامل ارتباط درجة كل فقرة من المقياس مع الدرجة الكلية لها

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.511	**	**15**	0.621	**
2	0.558	**	**16**	0.699	**
3	0.598	**	**17**	0.554	**
4	0.651	**	**18**	0.417	*
5	0.499	*	**19**	0.412	*
6	0.554	**	**20**	0.689	**
7	0.441	*	**21**	0.655	**
8	0.654	**	**22**	0.411	*
9	0.512	**	**23**	0.654	**
10	0.854	**	**24**	0.663	**
11	0.621	**	**25**	0.698	**
12	0.544	**	**26**	0.789	**
13	0.474	*	**27**	0.578	**
14	0.421	*			

**دالة عند مستوى 0.01   * دالة عند مستوى 0.05   غير دالة

*** ثبات مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي (لعينة مدراء المدارس)**

حيث قام الباحث بحساب معامل الثبات من خلال حساب معامل " ألفا كرونباخ "، و تعتمد طريقة ألفا كرونباخ على الاتساق الداخلي في أداء الفرد من فقرة إلى أخرى و تستند إلى الانحراف المعياري للاختبار و الانحرافات المعيارية للفقرات مفردة و هذه الطريقة تسمى معامل (ألفا كرونباخ) (cronpachs alpha) و المعادلة هي :

$$q = \left(\frac{د}{د - 1} \right) \times \left(\frac{ع^2 ت - مج\ ع^2}{ع^2 ت} \right)$$

حيث (q) تعنى قيمة الثبات المقدر .

و (د) تعنى تساوى عدد الفقرات .

و (ع) تعنى الانحراف المعياري للفقرات ككل .

و (ع د) تعنى الانحراف المعياري للفقرة (ثور نديك ، 1989 : 79) .

حيث قام الباحث بحساب ثبات المقياس من خلال تطبيقه على العينة الاستطلاعية المكونة من (40) مرشداً و مرشدة و قد تبين للباحث أن قيمة ألفا = (0.895) و هي قيمة جيدة وتدل على مستوى جيد من الثبات، حيث أنها بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند (0.01.) .

*** صدق الاتساق الداخلي لمقياس مستوى الأداء الوظيفي (لعينة مشرفي التوجيه و الإرشاد).**

أ- صدق المقارنة الطرفية Test of Extreme Groups:

يعتبر المقياس صادقاً إذا استطاع التمييز بين الأشخاص الأكثر إيجابية والأدنى إيجابية في الأداء على الدرجة الكلية، لذا قام الباحث باختيار أعلى 27 % (7 فرداً) من الدرجات، ومقارنتهم بأدنى 27 % (7 فرداً) من الدرجات باستخدام اختبار (مان ويتني U) (The Mann Witiney Test)، بسبب صغر حجم العينة (أقل من 30 فرداً) قام الباحث بتطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية والجدول التالي يبين نتيجة هذه المقارنة .

جدول (7)

صدق المقارنة الطرفية لمقياس مستوى الأداء الوظيفي لعينة المشرفين

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة u	قيمة z	مستوى الدلالة
أعلى 27% من الدرجات	7	24.50	292.0	0.00	4,780	**
أدنى 27% من الدرجات	7	8.50	136.0			

** دالة عند مستوى 0.01   * دالة عند مستوى 0.05   غير دالة

ب - صدق الاتساق الداخلي Internal Consistency:

تقوم فكرة هذا النوع من الصدق على حساب ارتباطات درجات الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، وكذلك مع الأبعاد الفرعية له، إضافة لتحقق من ترابط أبعاد المقياس فيما بينها ومع الدرجة الكلية للمقياس.

حساب الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس

الجدول التالي يبين معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، وموضوعها "تقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي الخاص بالمشرفين"، مع بيان مستويات الدلالة.

جدول (8)

جدول يبين معامل ارتباط درجة كل فقرة من المقياس مع الدرجة الكلية لها

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.483	*	**16**	0.603	**
2	0.458	*	**17**	0.456	*
3	0.483	*	**18**	0.416	*
4	0.441	*	**19**	0.643	**
5	0.456	*	**20**	0.759	**
6	0.496	*	**21**	0.445	*
7	0.472	*	**22**	0.623	**
8	0.716	**	**23**	0.648	**
9	0.498	*	**24**	0.645	**
10	0.789	**	**25**	0724	**
11	0.583	**	**26**	0.729	**
12	0.56	**	**27**	0.468	*
13	0.443	*	**28**	0.477	*
14	0.444	*	**29**	0.473	*
15	0.534	**			

** دالة عند مستوى 0.01   * دالة عند مستوى 0.05

*** ثبات مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي (لعينة مشرفين التوجيه و الإرشاد النفسي)**

حيث قام الباحث بحساب معامل الثبات من خلال حساب معامل " ألفا كرونباخ "، و تعتمد طريقة ألفا كرونباخ على الاتساق الداخلي في أداء الفرد من فقرة إلى أخرى و تستند إلى الانحراف المعياري للاختبار و الانحرافات المعيارية للفقرات مفردة و هذه الطريقة تسمى معامل (ألفا كرونباخ) (cronpachs alpha) و المعادلة هي :

$$q = \left(\frac{\text{د}}{\text{د}-1} \right) \times \left(\frac{\text{ع}^2\,\text{ت} - \text{مج ع}^2}{\text{ع}^2\,\text{ت}} \right)$$

حيث (q) تعنى قيمة الثبات المقدر .

و (د) تعنى تساوى عدد الفقرات .

و (ع) تعنى الانحراف المعياري للفقرات ككل .

و (ع د) تعنى الانحراف المعياري للفقرة . (ثور نديك ، 1989 : 79)

حيث قام الباحث بحساب ثبات المقياس من خلال تطبيقه على العينة الاستطلاعية المكونة من (40) مرشداً و مرشدة و قد تبين للباحث أن قيمة ألفا = (0.884) و هي قيمة جيدة وتدل على مستوى جيد من الثبات، حيث أنها بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند(0.01.)

ثانيا : الأداة الثانية

" مقياس الرضا الوظيفي "

حيث قام الباحث و بالاستعانة بمجموعة من المقاييس المعمولة حول الرضا الوظيفي قام بتصميم هذا المقياس وهو مقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي ملحق (5) يوضح الصورة الأولية للمقياس قبل التعديل .

حيث يتكون المقياس من :

البعد الأول : حيث يتكون من المعلومات و البيانات الشخصية مثل الجنس و جهة العمل و عدد سنوات الخبرة

البعد الثاني : و يتكون البعد الثاني من عدة جوانب التي تهدف للتعرف على مدى رضا المرشدين النفسيين عن مهنتهم من عدم الرضا وهي :

1- الجانب المادي : والذي يهدف إلى معرفة مدى رضا و تكيف المرشد النفسي مع نظام المؤسسة التي يعمل بها من حيث الأجر و المكافآت و الحوافز التشجيعية .
2- الجانب النفسي : و يتمثل في معرفة مدى تكيف المرشد و التوافق النفسي و الحالة المزاجية و الانفعالية التي يشعر بها أثناء العمل و علاقة ذلك برضاه أو عدم رضاه عن العمل الذي يقوم به .
3- الجانب الادارى : وهو عبارة عن مدى رضا الفرد و توافقه المهني مع اللوائح و القوانين المعمول بها داخل المؤسسة التي يعمل بها من ساعات عمل و طبيعة العلاقة مابين المدير و المعلمين مع المرشد و آلية المؤسسة في تطوير أداء المرشد و توفر الدورات و الاجتماعات الشهرية إلى غير ذلك .
4- الجانب الاجتماعي : و هو يقيس مدى توافق المرشد النفسي من خلال تقبل المدير و المعلمين و الطلاب و المجتمع المحلى لمهنة الإرشاد و لطبيعة عمل المرشد النفسي و مدى تقبل المرشد لمهنته اجتماعياً .

أ - صدق المقياس

للتأكد من صدق المقياس المستخدم لقياس مدى الرضا الوظيفي للمرشد النفسي قام الباحث بالتأكد من صدق المقياس عن طريق صدق المحكمين ثم صدق الاتساق الداخلي .

1 - صدق المحكمين

هو المظهر العام للاختبار أو الصورة الخارجية له من حيث المفردات و كيفية صياغتها و مدى وضوحها و يعبر هذا النوع من الصدق أيضا إلى كيف يبدو المقياس مناسباً للفرض الذي وضع من أجله (مرجع سابق) حيث قام الباحث بعرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين من محاضري و أساتذة علم النفس في جامعات قطاع غزة ملحق (2) الذي يعرض قائمة المحكمين الذين قاموا بإجراء التعديلات على المقياس ، و ذلك بهدف معرفة مدى انتماء و صحة كل فقرة من فقرات المقياس و مدى صلاحية المقياس كأداء يمكن اعتمادها لقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي ، حيث تم حذف و تعديل بعض الفقرات حتى خرج المقياس بصورته النهائية ملحق (6) يوضح صورة المقياس النهائية بعد التعديل .

2 - صدق الاتساق الداخلي

و يعنى ارتباط العبارة في البعد ثم ارتباط العبارة في الدرجة الكلية للمقياس . (مرجع سابق) حيث قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي النفسي بعد تطبيقه على العينة الاستطلاعية المكونة من (40) مرشداً و مرشدة من المرشدين العاملين في كل من وزارة التربية و التعليم، و وكالة الغوث الدولية و ذلك عن طريق حساب معامل الارتباط (بيرسون) (person) بين الدرجة الكلية لفقرات المقياس و بين درجة كل فقرة على حدة .

1- صدق المقارنة الطرفية Test of Extreme Groups:

يعتبر المقياس صادقاً إذا استطاع التمييز بين الأشخاص الأكثر إيجابية والأدنى إيجابية في الأداء على الدرجة الكلية، لذا قام الباحث باختيار أعلى 27 % (13 فرداً) من الدرجات، ومقارنتهم بأدنى 27 % (13 فرداً) من الدرجات باستخدام اختبار (مان ويتني U) ، بسبب صغر حجم العينة (أقل من 30 فرداً) قام الباحث بتطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية والجدول التالي يبين نتيجة هذه المقارنة .

جدول (9)

صدق المقارنة الطرفية لمقياس الرضا الوظيفي

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة u	قيمة z	مستوى الدلالة
أعلى 27% من الدرجات	7	24.50	292.0	0.00	4.830	**
أدنى 27% من الدرجات	7	8.50	136.0			

** دالة عند مستوى 0.01   * دالة عند مستوى 0.05   غير دالة

3 - صـدق الاتساق الداخلـي Internal Consistency:

تقوم فكرة هذا النوع من الصدق على حساب ارتباطات درجات الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، وكذلك مع الأبعاد الفرعية له، إضافة لتحقق من ترابط أبعاد المقياس فيما بينها ومع الدرجة الكلية للمقياس.

أولاً: حساب الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس .

الجدول التالي يبين معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، وموضوعها " الرضا الوظيفي "، مع بيان مستويات الدلالة.

جدول (10)

جدول يبين معامل ارتباط درجة كل فقرة من المقياس مع الدرجة الكلية لها

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.304	*	**20**	0.559	**
2	0.412	**	**21**	0.373	**
3	0.39	*	**22**	0.340	*
4	0.455	*	**23**	0.430	**
5	0.414	*	**24**	0.457	**
6	0.401	*	**25**	0.460	**
7	0.44	*	**26**	0.452	**
8	0.572	**	**27**	0.503	**
9	0.566	**	**28**	0.339	*
10	0.521	**	**29**	0.351	*
11	0.353	*	**30**	0.528	**
12	0.453	*	**31**	0.515	**
13	0.487	*	**32**	0.475	**
14	0.467	*	**33**	0.355	*
15	0.676	**	**34**	0.378	*
16	0.629	**	**35**	0.443	**
17	0.597	*	**36**	0.372	*
18	0.404	**	**37**	0.703	**
19	0.465	**			

** دالة عند مستوى 0.01 * دالة عند مستوى 0.05 غير دالة

ب - ثبات مقياس الرضا الوظيفي

حيث قام الباحث بحساب معامل الثبات من خلال حساب معامل " ألفا كرونباخ "، و تعتمد طريقة ألفا كرونباخ على الاتساق الداخلي في أداء الفرد من فقرة إلى أخرى و تستند إلى الانحراف المعياري للاختبار و الانحرافات المعيارية للفقرات مفردة و هذه الطريقة تسمى معامل (ألفا كرونباخ) (cronpachs alpha) و المعادلة هي :

$$q = \left(\frac{\text{د}}{\text{د}-1}\right) \times \left(\frac{\text{ع}^2\text{ت} - \text{مج ع}^2}{\text{ع}^2\text{ت}}\right)$$

حيث (q) تعنى قيمة الثبات المقدر .

و (د) تعنى تساوى عدد الفقرات .

و (ع) تعنى الانحراف المعياري للفقرات ككل .

و (ع د) تعنى الانحراف المعياري للفقرة . (ثور نديك ، 1989 : 79)

حيث قام الباحث بحساب ثبات المقياس من خلال تطبيقه على العينة الاستطلاعية المكونة من (40) مرشداً و مرشدة وقد تبين للباحث أن قيمة ألفا = (0.853) وهي قيمة وتدل على مستوى جيد من الثبات، حيث أنها بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند (0.01.) .

الأساليب الإحصائية :

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1 – اختبار (مان وتنى) The Mann Witiney Test .

2 – المتوسطات الحسابية عن طريق الحزمة الإحصائية SPSS .

3 – اختبار (ت) T Test .

4 – النسب المئوية percentage .

5 _ اختبار أحادى التباين depository monoecious test .

6 _ الثباث بطريقة (ألفاكورنباخ) cronpachs alpha .

7 _ معامل ارتباط (بيرسون) . person

الفصل الخامس

(النتائج و تفسيرها)

- عرض النتائج
- تفسير و مناقشة النتائج
- التعليق العام على النتائج
- التوصيات و المقترحات
- المراجع
- الملاحق

مقدمة

يتناول الباحث في هذا الفصل فحص فروض الدراسة باستخدام الاختبارات و الأساليب الإحصائية الملائمة للتحقق من صحة الفروض و تحليل مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين لعينة كل من مدراء المدارس و المشرفين و تحليل مقياس الرضا الوظيفي وتفسير و مناقشة النتائج والتعليق على هذه النتائج و طرح مجموعة من التوصيات و المقترحات المترتبة على هذه النتائج .

*** تحليل مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي من وجهة نظر مدراء المدارس**

أولاً : عرض النتائج

تم توزيع مقياس مستوى الأداء الوظيفي على(207) من مديري و مديرات المدارس على اختلاف أنواعها و ذلك لاستطلاع آراءهم حول أداء المرشدين و المرشدات النفسيين العاملين في مدارسهم .

يتكون المقياس من (27) عبارة وزعت على ثلاثة أبعاد هي :

البعد الأول : الشخصية العامة ، البعد الثاني : الجانب الإداري، البعد الثالث : المهارات الاجتماعية .

الوصف الإحصائي لعينة المدراء :

تم اختيار العينة بطريقة العينة الطبقية البسيطة و قد توزعت على النحو التالي :

ا - بالنسبة لمتغير الجنس :

توزعت أعداد المرشدين الذين قيموا في العينة لتشمل (104 مرشداً و 103) مرشدة نفسية تم تقييمهم من خلال المقياس .

الجدول التالي يوضح الأعداد و النسب المئوية للمرشدين و المرشدات النفسيين الذين تم تقييمهم من قبل مدراء المدارس .

جدول (11)

الأعداد و النسب المئوية للمرشدين و المرشدات

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
مرشد	104	50.0
مرشدة	103	50.0
المجموع	207	100.0

ب - بالنسبة لسنوات الخبرة :

توزعت أعداد المرشدين النفسيين الذين تم تقيمهم بحسب خبراتهم على الصورة التالية:

جدول (12)

توزيع المرشدين حسب سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
1-3	81	39.5
4-6	69	33.7
7-9	40	19.5
10-12	5	2.4
13-15	6	2.4
16-	6	2.4
المجموع	207	100.0

ج - بالنسبة لمتغير جهة العمل :

فقد توزعت عينة المرشدين الذين تم تقيمهم على الصورة التالية:

جدول (13)

توزيع المرشدين حسب جهة العمل

جهة العمل	التكرار	النسبة المئوية
وكالة	104	50.0
حكومة	103	50.0
المجموع	207	100.0

و قد تم حصر أعداد المرشدين الذين تم تقيمهم من عينة المدراء والذين يعملون في مدارس حكومية أو في مدارس الوكالة بحسب متغير الجنس كما بالجدول التالي:

جدول (14)

توزيع المرشدين حسب الجنس

	وكالة	حكومة	المجموع
ذكر	52	52	104
أنثى	52	51	103
المجموع	104	103	207

كذلك تم حصر أعداد المرشدين الذين تم تقييمهم من عينة المدراء والذين يعملون في مدارس حكومية أو في مدارس الوكالة بحسب خبراتهم كما بالجدول التالي:

جدول (15)

توزيع المرشدين حسب سنوات الخبرة و جهة العمل

عدد سنوات الخبرة	وكالة	حكومة	المجموع
1-3	41	41	82
4-6	42	26	68
7-9	10	30	40
10-12	2	4	6
13-15	3	2	5
أكثر-16	6		6
المجموع	104	103	207

و قد تم تقييم المقياس بأبعادها الثلاثة من وجهة نظر المدراء باستخدام النسب المئوية و بالاعتماد على النسبة 60% التي تقابل 1.8 على أساس أنها الحد الأدنى للإيجابية المقبولة

جدول (16)

تقييم المقياس بأبعاده الثلاثة باستخدام النسب المئوية و الوزن النسبي

البعد	حجم العينة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الوزن النسبي
الأول : الشخصية العمة	207	2.7005**	90%	0.9
الثاني: الجانب الاداري	207	2.6137**	87.12%	0.87
الثالث: المهارات الاجتماعية	207	2.6474**	88.25%	0.88
مجمل المقياس	207	2.6538**	88.46%	0.88

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

توضح النسب المئوية إيجابية شديدة من وجهة نظر المدراء اتجاه المرشدين والمرشدات النفسيين العاملين بمدارسهم كما يوضح الجدول السابق:

من الجدول السابق يتبين أن أكثر أبعاد المقياس إيجابية من وجهة نظر المدراء اتجاه المرشدين هو البعد الأول " الشخصية العامة." بمتوسط حسابي 2.7005 و نسبة مئوية 90% .

يليه البعد الثالث "المهارات الاجتماعية "بمتوسط حسابي قيمته 2.647 و نسبة مئوية 88.25% .

ثم البعد الثاني " الجانب الإداري " بمتوسط حسابي قيمته 2.613 و نسبة 87.12% .

و قد كان المتوسط الحسابي لمجمل بنود المقياس 2.653 بنسبة مئوية 88.46%.

و لحساب دلالة المتوسطات تم مقارنة المتوسطات السابقة بالقيمة 1.8 التي تقابل النسبة المئوية 60% و هي درجة الحياد المتفق عليها .

اثر متغيرات الدراسة على تقييم المدراء للمرشدين:

1- بالنسبة لمتغير الجنس

جدول (17)

أثر متغير الجنس على تقييم المدراء للمرشدين

	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
الشخصية العمة	**ذكر**	104	2.6625	.24621	-2.22	دالة*
	أنثى	103	2.7396	.24903		
الجانب الادارى	**ذكر**	104	2.5990	.21064	-.93	غير دالة
	أنثى	103	2.6287	.24304		
المهارات الاجتماعية	**ذكر**	104	2.6277	.25911	-1.04	غير دالة
	أنثى	103	2.6676	.28934		
المجمل	**ذكر**	104	2.6298	.20889	-1.61	غير دالة
	أنثى	103	2.6786	.22538		

أ- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في عبارات البعد الأول المتعلقة بالشخصية العامة لصالح المرشدات النفسيات و ذلك بحسب تقييم المدراء، و هذا يدال على تقدم المرشدات النفسيات في مظاهر الشخصية العامة من حيث "الاهتمام بالمظهر و تقبل النقد و البشاشة و التكيف" على أقرانهم الذكور و ذلك بحسب تقييم مدرائهم .

ب- لم يكن هناك أي فروق ذات دلالة في عبارات البعدين الثاني و الثالث لأي من الجنسين و ذلك بتقييم المدراء اى لم يكن لكل من الجانب الادارى و الجانب الاجتماعى اى فروق ما بين الذكور و الاناث .

ج- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين و المرشدات النفسيين في مجمل عبارات المقياس، أي أن الجنس للمرشدين لم يؤثر على أدائهم و مهاراتهم العملية و ذلك بحسب تقييم المدراء.

2- بالنسبة لمتغير جهة العمل: .

تم استخدام اختبار(تي) لمقارنة متوسطات تقييم المرشدين من قبل المدراء

جدول (18)

اثر متغير جهة العمل على تقييم المدراء للمرشدين

	العمل	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
الشخصية العمة	**وكالة**	104	2.7267	.17082	1.48	غير دالة
	حكومة	103	2.6750	.30680		
الجانب الادارى	**وكالة**	104	2.7604	.18280	11.81	دالة**
	حكومة	103	2.4712	.16761		
المهارات الاجتماعية	**وكالة**	104	2.6818	.19575	1.77	غير دالة
	حكومة	103	2.6140	.33124		
المجمل	**وكالة**	104	2.7230	.16383	4.69	دالة**
	حكومة	103	2.5867	.24259		

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

من الجدول السابق يتضح أن :

أ- لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في عبارات البعدين الأول و الثالث (الشخصية العامة و المهارات الاجتماعية) و المتعلقة بأداء المرشدين النفسيين على اختلاف جهة عملهم (وكالة- حكومة) بحسب تقييم المدراء.

ب- أظهرت النتائج و جود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 لصالح المرشدين النفسيين العاملين في مدارس وكالة الغوث في عبارات البعد المتعلق بالجانب الإداري، و هذا يعكس التزام اكبر لدى المرشدين العاملين في الوكالة بالجوانب الإدارية و ذلك بحسب تقييم المدراء.

ج- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 لمجمل عبارات المقياس لصالح أداء المرشدين العاملين في مدارس الوكالة و ذلك بحسب تقييم المدراء.

3- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة :

تم استخدام اختبار أحادي التباين للمقارنة بين أداء المرشدين و ذلك بحسب تقييم المدراء.

جدول (19)

أثر متغير سنوات الخبرة على تقييم المدراء للمرشدين

	مصدر الخطأ	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الشخصية العامة	بين المجموعات	.307	5	.061	.981	.430
	مع المجموعات	12.443	199	.063		
	المجموع	12.750	204			
الجانب الاداري	بين المجموعات	.917	5	.183	3.800	.003
	مع المجموعات	9.605	199	.048		
	المجموع	10.522	204			
المهارات الاجتماعية	بين المجموعات	.384	5	.077	1.019	.408
	مع المجموعات	14.985	199	.075		
	المجموع	15.368	204			
المجمل	بين المجموعات	.322	5	.064	1.369	.238
	مع المجموعات	9.374	199	.047		
	المجموع	9.696	204			

و قد أظهرت النتائج في الجدول السابق ما يلي :

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عبارات البعدين الأول و الثالث (الشخصية العامة – المهارات الاجتماعية) و المتعلقة بأداء المرشدين على اختلاف سنوات خبراتهم بحسب تقييم المدراء.

أي أن الموظفين و على اختلاف سنوات خبراتهم كانوا متساوين في مظاهر الشخصية اللائقة و كذلك بالمهارات الاجتماعية المندرجة ضمن مهامهم بحسب تقييم المدراء.

1- في حين يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 في مستوى أداء المرشدين النفسيين لمهامهم الإدارية لصالح فئة الخبرة الممتدة من (10-12) سنة بحسب اختبار شيفيه (sheave) و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (20)

جدول شيفيه لتوضيح فئة سنوات الخبرة الأكثر دلالة في تقييم مدراء المدارس للمرشدين

البعد	المجموعة 1	المجموعة 2	متوسط الفروق	مستوى الدلالة	قيمة الدلالة
الجانب الاداري	10-12	1-3	0.15	0.024	دال
		4-6	0.17	0.028	دال
		7-9	0.24	0.045	دال
		13-15	0.1	0.047	دال
		16-	-.024	0.805	غير دال

2- والسبب في ذلك هو أن الموظف و الفرد في هذه الفترة يكون قد اكتسب قدر كافي من الخبرة التي تساعده في أن يكون أداءه جيد و تبين مدى الالتزام و الجدية في العمل لديه فهي أشبه بما تسمى بمرحلة الرشد الوظيفي .

أي أن المدراء رأوا أن الفئة الأكثر التزاماً بالجوانب الإدارية هم المرشدون النفسيون الذين امتدت سنوات خبراتهم من 10 إلى 12 سنة.

2- بصورة عامة فإنه لا يوجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المرشدين على اختلاف فئاتهم العمرية بالنسبة لمجمل عبارات المقياس و ذلك بحسب تقييم المدراء.

ثانياً تفسير و مناقشة النتائج :

من خلال المعالجات الإحصائية تبين بأن مستوى المرشد النفسي حسب تقييم مدراء المدارس بأن المرشد كان نسبة أدائه(88%) و هي نسبة جيدة جداً و هي تدل على أن هناك مستوى مرتفع في أداء المرشدين و لعل هذه النسبة كانت غير متوقعة فهذه النسبة كانت مرتفعة و في صالح المرشدين .

* تقييم المدراء للمرشدين من خلال أبعاد المقياس الثلاثة بالشكل التالي :

1- البعد الأول الشخصية العامة و كانت درجة تقييم المدراء للمرشد بالنسبة لشخصيته العامة بنسبة (90%) و هي نسبة مرتفعة توضح بان هناك انطباع إيجابي جداً من قبل المدراء لشخصية المرشدين .

2- الجانب الإداري و حصل المرشدين على نسبة(87%) و هي أيضاً نسبة مرتفعة و تدل على مدى الالتزام و الانضباط لدى المرشدين و الجدية في العمل أي انه هناك إيجابية في تقييم المدراء لمدى التزام المرشدين بكافة جوانب البعد الإداري من الالتزام بالمواعيد و الأنظمة و القوانين ...الخ .

3- المهارات الاجتماعية حيث حصل المرشدون على نسبة (88%) و هي أيضاً نسبة مرتفعة و تدل على أن هناك تفوق واضح لدى المرشدين في الجوانب الخاصة بالجانب الاجتماعي و مدى تقبل المرشد للآخرين و تقبل الآخرين للمرشد .

* أثر متغيرات الدراسة (الجنس – جهة العمل – الخبرة) على مستوى الأداء من وجهة نظر مدراء المدارس و كانت كالتالي:

1- الجنس :

كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المرشدات في البعد الأول و هو الشخصية العامة و يرجع ذلك إلى طبيعة الأنثى المرشدة حيث أنها أكثر التزاماً و انضباطاً و أكثر طاعة عن المرشد الذكر و أكثر اهتماماً بالمظهر العام و لديهن دافعية و نشاط بصورة أكبر، أما البعد الثاني و هو الجانب الإداري لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين و المرشدات و ذلك بحسب تقييم المدراء وهى تدل على مدى الالتزام و الانضباط و الجدية في العمل لدى المرشدين ، أما البعد الثالث فكان يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين المرشدين و المرشدات ، و بشكل عام لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين و المرشدات في مجمل عبارات المقياس أي أن متغير الجنس لم يكن له أي اثر على أداء و مهارة المرشدين و ذلك بحسب تقييم المدراء .

إذن كان هناك مستوى جيد جداً قد وصل إليه المرشدون من الأداء الوظيفي حسب تقييم المدراء و لم يكن لعامل الجنس الأثر في اختلاف التقويم ما بين الذكور و الإناث و بشكل يذكر .

2- جهة العمل :

من خلال التحليل الإحصائي تبين ما يأتي :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عبارات البعدين الأول و الثالث (الشخصية العامة – المهارات الاجتماعية) المتعلقة بأداء المرشدين النفسيين .

- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) لصالح المرشدين العاملين في مدارس وكالة الغوث الدولية في عبارات البعد الثاني المتعلقة بالجانب الإداري و هذا يبين مدى الالتزام لدى المرشدين العاملين في وكالة الغوث الدولية بالجوانب الإدارية و القانونية بحسب تقييم المدراء و لعل ذلك راجع إلى أن مدارس الوكالة تعطى اهتمام أكثر بالمرشد و تكون عملية المتابعة مستمرة له و أن النواحي الإدارية و القانونية أكثر صرامة و أكثر تطبيق ، بل هناك عملية متابعة و محاسبة للتأكد من تطبيقها أو عدم تطبيقها و هذا يختلف قليلا عن مدى الالتزام أو تطبيق النواحي الإدارية و القانونية في المدارس التابعة لوزارة التربية و التعليم .

- و مما سبق يتضح بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في مجمل عبارات المقياس لصالح أداء المرشدين العاملين في مدارس وكالة الغوث الدولية

- إذن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي تعزى لمتغير جهة العمل لصالح المرشدين العاملين لوكالة الغوث الدولية .

3- سنوات الخبرة:

أظهرت نتائج الجداول المتعلقة بسنوات الخبرة ما يلي :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عبارات البعدين الأول و هو الشخصية العامة و، البعد الثالث و هو المهارات الاجتماعية المتعلقة بأداء المرشدين على اختلاف سنوات خبراتهم بحسب تقييم المدراء بمعنى أن المرشدين و على اختلاف سنوات خبراتهم كانوا متساويين في مظاهر الشخصية اللائقة و المهارات الاجتماعية المندرجة ضمن مهامهم حسب تقييم المدراء .

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند درجة معنوية (0.01) في أداء المرشدين النفسيين لمهامهم الإدارية لصالح فئة الخبرة الممتدة ما بين (10 – 12) سنة و ذلك حسب اختبار (شيفه) أي أن المدراء رأوا أن الفئة الأكثر التزاما بالجوانب الإدارية هم المرشدون النفسيون الممتدة سنوات خبراتهم من (10 – 12) سنة .

- و في مجمل التحليل السابق يتضح بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المرشدين على اختلاف فئاتهم العمرية في مجمل عبارات المقياس و لم يكن لمتغير سنوات الخبرة أي اثر على مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

- مما سبق يتضح بان مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين كان في إيجابية و بنسبة مرتفعة وصلت إلى (88%) بحسب تقييم المدراء و لم يكن لمتغير الجنس تأثير أو إظهار أي فروق واضحة في مستوى الأداء لدى المرشدين، كذلك لم يكن لمتغير سنوات الخبرة أي فروق واضحة و تأثير في مستوى أداء المرشدين، في حين كان لمتغير جهة العمل الأثر في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين لصالح المرشدين الذين يعملون في وكالة الغوث الدولية .

*** تحليل مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي من وجهة نظر مشرفي التوجيه والإرشاد النفسي .**

أولاً : عرض النتائج

وزع المقياس الخاصة بمشرفي التوجيه و الإرشاد على (25) مشرفاً و مشرفة من العاملين في كل من وكالة الغوث الدولية ووزارة التربية و التعليم و كان المقياس يتكون من (29) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد و هي (الجانب الادارى و الكتابي ، الجانب المهني المهارات الإرشادية ، المهارات الاجتماعية) وذلك لاستطلاع أرائهم حول مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين الذين يقعون تحت إشرافهم ومتابعتهم

وكان المشرفون بواقع (10) مشرف حكومة ذكر و (3) مشرفة أنثى حكومة و(9) مشرف وكالة ذكر و (3) مشرفة وكالة أنثى .

جدول (21)

حجم العينة و المتوسط الحسابي و النسبة المئوية و الوزن النسبي لعينة المشرفين

البعد	حجم العينة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الوزن النسبي
" الجانب الإداري و الكتابي "	25	2.5440**	84.8%	0.85
الجانب المهني و المهارات الإرشادية	25	2.3754**	79.18%	0.79
المهارات الاجتماعية	25	2.5667**	85.55%	0.86
مجمل المقياس	25	2.4954**	83.18%	0.83

** دالة عند مستوى معنوية 0.01

توضح النسب المئوية إيجابية شديدة من وجهة نظر المشرف اتجاه المرشدين و المرشدات النفسيين العاملين بمدارسهم كما يوضحه الجدول السابق .

من الجدول السابق يتبين أن جميع أبعاد المقياس إيجابية من وجهة نظر المشرفين اتجاه المرشدين ففي البعد الأول (الجانب الإداري و الكتابي) كان متوسط الحسابي لأراء المشرفين يساوي (2.5440) و نسبة مئوية مقدارها (84.8%) .

وكان المتوسط الحسابي للبعد الثاني(الجانب المهني و المهارات الإرشادية)(2.375) و بنسبة مئوية (79.18%) ، و هو أيضا يمثل جانب إيجابي لتقييم المرشدين من وجهة نظر المشرفين .

وكان المتوسط الحسابي للبعد الثالث (المهارات الاجتماعية) بمتوسط حسابي قيمته (2.5667) و نسبة (85.55 %) .

و قد كان المتوسط الحسابي لمجمل بنود المقياس (2.4954) بنسبة مئوية (83.18%).

و لحساب دلالة المتوسطات تم مقارنة المتوسطات السابقة بالقيمة (1.8) التي تقابل النسبة المئوية (60%) و هي درجة الحياد المتفق عليها .

و قد أظهرت النتائج السابقة ايجابية واضحة لصالح أداء المرشدين في الأبعاد الثلاثة و في مجمل المقياس وجهة نظر المشرفين.

ثانياً : تفسير و مناقشة النتائج

من الجدول السابق يتبين ما يأتي :

- أن جميع أبعاد المقياس كانت إيجابية من وجهة نظر المشرفين اتجاه أداء المرشدين العاملين في المدرسة ففي البعد الأول وهو الجانب (الإداري و الكتابي) كان المتوسط الحسابي لأداء المرشدين (2.544) و بنسبة مئوية مقدارها (84.8%) و ذلك بحسب تقييم المشرفين .
- كان المتوسط الحسابي للبعد الثاني و هو(الجانب المهني و المهارات الإرشادية)(2.375) أي بنسبة (79.1%) و هي أيضاً تمثل جانب ايجابي في تقييم المشرفين للمرشدين النفسيين.
- أما المتوسط الحسابي للبعد الثالث (المهارات الاجتماعية) (2.566) و بنسبة مئوية (85%) و هي نسبة إيجابية في تقييم المشرفين للمرشدين تعكس الأداء المهني الجيد للمرشدين من وجهة نظر المشرفين .
- بصورة عامة كان المتوسط الحسابي لمجمل بنود المقياس (2.495) و بنسبة مئوية (83.1%) وهذا يدل على أن هناك إيجابية و مستوى أداء مرتفع للمرشدين، و لحساب الدلالة الإحصائية للمتوسطات الحسابية تم مقارنة المتوسطات السابقة بالقيمة (1.8) التي تقابل النسبة المئوية (60%) وهى درجة الحياد المتفق عليها فقد أظهرت النتائج السابقة إيجابية واضحة لصالح أداء المرشدين في الأبعاد الثلاثة و في مجمل المقياس من وجهة نظر المشرفين و هذا يدل على مستوى الأداء المرتفع .

و بحسب تقييمات المدراء و المشرفين للمرشدين النفسيين يتضح لنا بأن هناك إيجابية واضحة و مرتفعة على مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشدين النفسيين بنسبة (88.46 %) حسب تقييم المدراء،(83.1%) حسب تقييم المشرفين أذن أجمع كل من المدراء و المشرفين على أن مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين إيجابي و مرتفع ذلك حسب النسب و الإحصائيات السابقة و لعل السبب في أن نسبة أداء المرشد كانت مرتفعة في تقييم المدراء لان مدراء المدارس يهتمون و بصورة أكبر في تقدير مدى التزام المرشد بالجوانب الإدارية و على خلاف ذلك قد يعطى المشرف الاهتمام الأكبر في تقييمه للمرشد للجانب الفني و المهني و مدى امتلاكه لهذه الجوانب ، فقد أعطى المدير تقييمه على الجوانب الإدارية و التي هي الأكثر ملاحظة واهتمام لديه بالنسبة للمرشد أما الجوانب الخاصة بالمهارات المهنية فهي ليست ربما من اختصاصه فتكون من نصيب المشرف الذي يهتم و

بصورة أكبر في تقييم المهارات المهنية و العملية و يمكن إرجاع أن نسبة تقييم المدراء للمرشدين كانت أكثر من نسبة تقييم المشرفين للمرشدين إلى أن كل مدير مدرسة كان يقيم المرشد الواحد الموجود في مدرسته بخلاف المشرف فكان تقيمه لمجموعة المرشدين الذين يشرف عليهم فغالباً ما تكون الأحكام على المتوسط العام و المجموع لهؤلاء المرشدين فهو يصدر حكم عام على المرشدين الذي يشرف عليهم بخلاف المدير الذي كان يقيم مرشد واحد فالحكم على واحد يختلف عن الحكم على المجموعة لذلك قد يكون هذا السبب في ارتفاع نسبة المرشدين حسب تقييم المدراء عنها بالنسبة للمشرفين .

ثالثاً : " تحليل مقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي "

أولاً : عرض النتائج

وزع المقياس الخاصة بالرضا الوظيفي على (207) من المرشدين النفسيين و المرشدات العاملين في مختلف مدارس قطاع غزة على اختلاف أنواعها و ذلك لتقييم و قياس مدى رضاهم عن أدائهم المهني .

مجتمع الدراسة : جميع المرشدين النفسيين في مدارس الوكالة و الحكومة بقطاع غزة.

عينة الدراسة: تم تطبيق مقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي على (207) مرشداً نفسياً موزعين على مختلف مدارس قطاع غزة .

الوصف الإحصائي للعينة :

تم اختيار العينة بطريقة العينة الطبقية البسيطة و قد توزعت على النحو التالي :

ا - بالنسبة لمتغير الجنس :

توزعت أعداد المرشدين النفسيين في العينة مناصفة بين الذكور و الإناث حيث بلغ عدد المرشدين الذكور (104) مرشداً و كذلك عدد المرشدات (103) .

ب **- بالنسبة لسنوات الخبرة** : توزعت العينة على الصورة التالية :

جدول (22)

توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
1- 3	64	31
4 - 6	117	56.6
7 - 9	20	9.4
10 – 12	3	1.5
13 – 15	1	0.5
16 - فأكثر	2	1
المجموع	207	100.0

ج - **بالنسبة لمتغير جهة العمل** : فقد توزعت العينة على الصورة التالية :

جدول (23)

توزيع أفراد العينة حسب متغير جهة العمل

جهة العمل	التكرار	النسبة المئوية
وكالة	104	50.0
حكومة	103	50.0
المجموع	207	100.0

أي أن العينة قد تم اختيارها مناصفة أيضا بين الحكومة و الوكالة .

و قد تم رصد أعداد المرشدين في العينة الذين يعملون في مدارس حكومية أو في مدارس الوكالة بحسب متغير الجنس على الصورة التالية :

جدول (24)

توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

	وكالة	**حكومة**	**المجموع**
ذكر	52	51	103
أنثى	52	52	104
المجموع	104	103	207

كذلك تم توزيع أعداد المرشدين النفسيين بحسب سنوات خبرتهم و جهة العمل التي يعملون بها على النحو التالي:

جدول (25)

توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة و جهة العمل

الخبرة بالسنوات	وكالة	حكومة	المجموع
3.00-1.00	27	37	64
6.00 – 4.00	63	54	117
9.00 – 7.00	10	10	20
12.00-10.00	2	1	3
15.00 – 13.00	1	0	1
- 16.00	1	1	2
المجموع	104	103	207

* يهدف ذلك المقياس لتقدير مدى الرضا الوظيفي للمرشد النفسي من خلال (37) عبارة وزعت على أربعة أبعاد هي : البعد الأول :الجانب المادي

البعد الثاني : الجانب النفسي

البعد الثالث : الجانب الإداري

البعد الرابع : الجانب الاجتماعي.

و قد استخدم الباحث المقياس الثلاثي لقياس الرضا الوظيفي للمرشدين من خلال ذلك المقياس و تراوحت شدته : (إطلاقاً – أحياناً – دائماً) .

و قد اعتمد الباحث على تقدير النسبة المئوية للمقياس و لأبعاده الأربعة و ذلك لتقدير الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين .

جدول (26)

النسبة المئوية و الوزن النسبي لمقياس الرضا الوظيفي و لأبعاده الأربعة

المحور	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الوزن النسبي
الجانب المادي	**1.95****	**65%**	**0.65**
الجانب النفسي	**1.87****	**62.3%**	**0.62**
الجانب الادارى	**1.92****	**64%**	**0.64**
الجانب الاجتكماعى	**2.12****	**70.66%**	**0.71**
مجمل المقياس	**1.97****	**65.66%**	**0.66**

** دالة عند 0.01

من الجدول السابق يتبين أن أكثر أبعاد المقياس إيجابية من وجهة نظر المرشدين هو البعد الرابع " الجانب الاجتماعي " بمتوسط حسابي 2.12 و نسبة مئوية 70.66% .

يليه البعد الأول " الجانب المادي " بمتوسط حسابي قيمته 1.95 و نسبة مئوية 65%.
ثم البعد الثالث " الجانب الإداري " بمتوسط حسابي قيمته 1.92 و نسبة 64% .
ثم البعد الثاني " الجانب النفسي " بمتوسط حسابي قيمته 1.87 و نسبة 62.3% .
و قد كان المتوسط الحسابي لمجمل بنود المقياس 1.97 بنسبة مئوية 65.66.
و لحساب دلالة المتوسطات تم مقارنة المتوسطات السابقة بالقيمة 1.8 و التي تقابل درجة رضا مقدارها 60% و هي درجة الحياد المتعارف عليها.

من الجدول يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 لصالح الأبعاد الأربعة، أي أن هناك فروق واضحة ذات دلالة تفصل بين متوسطات الأبعاد الأربعة و درجة الحياد عند 1.8 .
و كذلك الحال بالنسبة لمجمل المقياس .

لتحليل أثر متغيرات الدراسة في آراء المرشدين النفسيين و اتجاهاتهم نستخدم اختبار(t).

أولا: بالنسبة لمتغير الجنس :

جدول (27)

تحليل أثر متغيرات الدراسة في آراء المرشدين و اتجاهاتهم (الجنس)

البعد	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمةT	مستوى الدلالة
الجانب المادي	ذكر	104	1.9224	.28915	-1.37	غير دالة
	أنثى	103	1.9742	.25742		
الجانب النفسي	ذكر	104	1.8550	.34458	-0.756	غير دالة
	أنثى	103	1.8878	.28054		
الجانب الاداري	ذكر	104	1.9480	.26912	1.56	غير دالة
	أنثى	103	1.8902	.26592		
الجانب الاجتماعي	ذكر	104	2.1607	.28415	1.97	دالة
	أنثى	103	2.0750	.34303		
المجموع	ذكر	104	1.9715	.23282	0.41	غير دالة
	أنثى	103	1.9592	.20294		

من الجدول السابق نلاحظ أن :

1- لا توجد فروق بين متوسطات العينة بالنسبة لمتغير الجنس لعبارات البعد الأول " البعد المادي " .

أي أن مستوى الإيجابية لاستجابات أفراد العينة كان إيجابيا بغض النظر عن جنسهم

2- لا توجد فروق بين متوسطات العينة بالنسبة لمتغير الجنس لعبارات البعد الثاني " البعد النفسي ".

أي أن مستوى الإيجابية لاستجابات أفراد العينة كان إيجابيا بغض النظر عن جنسهم

3- لا توجد فروق بين متوسطات العينة بالنسبة لمتغير الجنس لعبارات البعد الثالث " البعد الإداري ".

أي أن مستوى الإيجابية لاستجابات أفراد العينة كان إيجابيا بغض النظر عن جنسهم

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العينة لعبارات البعد الرابع " البعد الاجتماعي".

و ذلك لصالح المرشدين النفسيين عند مستوى دلالة (0.05 .) .

5- بصورة عامة ، فانه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتوسطات لمجمل بنود المقياس بسبب متغير الجنس، و في ذلك دلالة على إجماع آراء أفراد العينة مرشدين و مرشدات بإيجابية على بنود المقياس .

ثانيا : بالنسبة لمتغير جهة العمل :

جدول (28)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لأثر متغيرات الدراسة في اتجاهات المرشدين و أرائهم (جهة العمل)

	جهة العمل	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمةT	مستوى الدلالة
الجانب المادي	وكالة	104	1.9633	.27457	0.79	غير دالة
	حكومة	103	1.9333	.27455		
الجانب النفسي	وكالة	104	1.8667	.29854	-0.21	غير دالة
	حكومة	103	1.8762	.32987		
الجانب الاداري	وكالة	104	1.9370	.24921	0.96	غير دالة
	حكومة	103	1.9012	.28649		
الجانب الاجتماعي	وكالة	104	2.1107	.27860	-0.32	غير دالة
	حكومة	103	2.1250	.35270		
المجموع	وكالة	104	1.9718	.20138	0.42	غير دالة
	حكومة	103	1.9589	.23416		

من الجدول السابق نلاحظ أن :

1- لا توجد فروق بين متوسطات العينة بالنسبة لمتغير جهة العمل لعبارات البعد الأول " البعد المادي "، أي أن مستوى الإيجابية لاستجابات أفراد العينة لعبارات ذلك البعد كان إيجابيا بغض النظر عن جهة عملهم .

2- لا توجد فروق بين متوسطات العينة بالنسبة لمتغير جهة العمل لعبارات البعد الثاني " البعد النفسي "، أي أن مستوى الإيجابية لاستجابات أفراد العينة لعبارات ذلك البعد كان إيجابيا بغض النظر عن جهة عملهم .

3- لا توجد فروق بين متوسطات العينة بالنسبة لمتغير جهة العمل لعبارات البعد الثالث " البعد الإداري" ، أي أن مستوى الإيجابية لاستجابات أفراد العينة لعبارات ذلك البعد كان إيجابيا بغض النظر عن جهة عملهم .

4- لا توجد فروق بين متوسطات العينة بالنسبة لمتغير جهة العمل لعبارات البعد الرابع " البعد الاجتماعي" ، أي أن مستوى الإيجابية لاستجابات أفراد العينة لعبارات ذلك البعد كان إيجابيا بغض النظر عن جهة عملهم .

5- بصورة عامة، فانه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتوسطات مجمل بنود المقياس بسبب متغير جهة العمل، و في ذلك دلالة على إجماع أراء أفراد العينة على اختلاف جهة عملهم بإيجابية على بنود المقياس .

ثالثا : بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة :

حيث تم تقسيم سنوات الخبرة إلى فترات هي على الترتيب بالسنوات :

1 - 3 ، 4 – 6 ، 7 – 9 ، 10 – 12 ، 13 – 15 ، 16 – أكثر .

و قد تم الاعتماد على اختبار أحادي التباين للمقارنة بين متوسطات أراء العينة بحسب سنوات خبراتهم و بما يتفق مع التقسيم السابق للفترات .

و قد جاءت النتائج على الصورة التالية:

جدول (29)

تحليل أثر متغيرات الدراسة في آراء المرشدين و اتجاهاتهم (سنوات الخبرة)

البعد	مصدر الخطأ	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة.
الجانب المادي	بين المجموعات	1.428	5	.286	4.076	.002
	مع المجموعات	14.299	204	.070		
	المجموع	15.727	209			
الجانب النفسي	بين المجموعات	.470	5	.094	.953	.448
	مع المجموعات	20.121	204	.099		
	المجموع	20.590	209			
الجانب الاداري	بين المجموعات	.529	5	.106	1.486	.196
	مع المجموعات	14.533	204	.071		
	المجموع	15.062	209			
الجانب الاجتماعي	بين المجموعات	.268	5	.054	.527	.755
	مع المجموعات	20.752	204	.102		
	المجموع	21.021	209			
مجمل المقياس	بين المجموعات	.415	5	.083	1.781	.118
	مع المجموعات	9.513	204	.047		
	المجموع	9.929	209			

من الجدول السابق يتبين الاتى :

1- وجود فروق ذات دلالة عند مستوى معنوية (0.05) بين متوسطات آراء العينة حول بنود البعد الأول بحسب متغير الخبرة ، و لتحديد الفئة الأكثر إيجابية تم استخدام

اختبار(شيفيه) و قد تبين أن الفروق كانت لصالح المرشدين من ذوي الخبرة الممتدة من سنة إلى ثلاث سنوات و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (30)

جدول شيفيه لتوضيح فئة سنوات الخبرة الأكثر دلالة في تحليل اثر متغيرات الدراسة في اتجاهات المرشدين نحو العمل (سنوات الخبرة) في مقياس الرضا الوظيفي

البعد	المجموعة 1	المجموعة 2	متوسط الفروق	مستوى الدلالة	قيمة الدلالة
الجانب المادي	1-3	4-6	0.21	0.02	دال
		7-9	0.29	0.03	دال
		10-12	0.24	0.02	دال
		13-15	0.1	0.046	دال
		16-	-.024	0.805	غير دال

2- لا توجد فروق ذات دلالة بين المتوسطات التي تمثل آراء العينة على اختلاف سنوات خبراتهم حول آرائهم في عبارات البعد الثاني، أي أن عامل الخبرة لم يؤثر على إيجابية المرشدين النفسيين اتجاه بنود البعد الثاني .

3- لا توجد فروق ذات دلالة بين المتوسطات التي تمثل آراء العينة على اختلاف سنوات خبراتهم حول آرائهم في عبارات البعد الثالث. أي أن عامل الخبرة لم يؤثر على إيجابية المرشدين النفسيين اتجاه بنود البعد الثالث .

4- لا توجد فروق ذات دلالة بين المتوسطات التي تمثل آراء العينة على اختلاف سنوات خبراتهم حول آرائهم في عبارات البعد الرابع. أي أن عامل الخبرة لم يؤثر على إيجابية المرشدين النفسيين اتجاه بنود البعد الرابع .

5- لا توجد فروق ذات دلالة بين المتوسطات التي تمثل آراء العينة على اختلاف سنوات خبراتهم حول آراءهم في مجمل عبارات المقياس، أي أن عامل الخبرة لم يؤثر على إيجابية المرشدين النفسيين اتجاه مجمل بنود المقياس.

ثانياً : تفسير و مناقشة النتائج :

بالنظر إلى الجداول السابقة يتبين أن النسبة المئوية كانت (65.66%) و تمثل نسبة إيجابية متوقعة من قبل المرشدين على مجمل بنود المقياس ، إذن توجد فروق ذات دلالة

إحصائية عند مستوى (0.01) لصالح إيجابية المرشدين النفسيين و رضاهم الذاتي عن مهنتهم مع العلم بأن هذه النسبة مقبولة لكنها غير مرتفعة و قد يرجع ذلك إلى عدة عوامل و منها :

- ضعف الأجور المادية و عدم تغطية الراتب لمتطلبات الحياة أو عدم وجود حوافز و مشجعات تحفز الفرد للعمل أو تحقق لديه حالة رضا عن مهنته .
- عدم وجود حالة من الارتياح و الرضا النفسي عن المهنة قد يكون بسبب عدم الشعور بأمن و الاطمئنان الوظيفي أو وجود حالة من الاحتراق و الانطفاء الوظيفي لدى المرشد .
- قد يكون النظام الإداري الذي يعمل من خلاله المرشد صارم و شديد أو عدم وجود صلاحيات كافية للمرشد .
- شعور المرشد بعدم تقدير الآخرين للعمل الذي يقوم أو عدم تفهم الآخرين لطبيعة عمله.

فهذه الأسباب و غيرها كفيلة بعدم وجود حالة رضا مرتفعة عن المهنة التي يعمل بها المرشد و لذلك كانت نسبة الرضا متدنية و أن كانت موجودة .

و كانت استجابة المرشدين و رضاهم عن هذه المقياس مرتبة حسب ما يلي :

قياس مدى الرضا الوظيفي بالنسبة لأبعاد المقياس

_ من خلال تحليل أبعاد المقياس يلاحظ أن البعد (الاجتماعي) هو أكثر الأبعاد إيجابية من وجهة نظر المرشدين بنسبة (70 %) و بالتالي يتبين بأن الجوانب الاجتماعية و التي منها " مدى تقبل المجتمع لمهنة الإرشاد و تواصله مع المرشد " كانت مرتفعة وإيجابية ، و أن المجتمع الفلسطيني يقبل بهذه المهنة و أصبح يألفها و هناك تواصل و تقبل شديد مع هذه المهنة و مع القائمين و العاملين بها لذلك كان هناك رضا عام من قبل المرشدين نحو هذا البعد .

_ ثم يليه البعد الثاني (الجانب المادي) حيث تبين أن رضا المرشدين عن الجوانب المادية كان أقل من رضاهم عن الجوانب الاجتماعية حيث حل الجانب المادي في الدرجة الثانية بنسبة(65 %) وهذا يبين بأن هناك رضا عام لدى المرشدين في هذا الجانب .

- ثم يليه الجانب (الإداري) بمتوسط (64%) و حل في الدرجة الثالثة و بذلك يتضح بأنه هناك رضا عام لدى المرشدين في الجانب الإداري .

_ ثم يليه الجانب (النفسي) و كان بنسبة (62%) و حل في الدرجة الرابعة و هو مؤشر على وجود رضا عام من قبل المرشدين نحو هذا الجانب .

و من خلال المعالجات الإحصائية السابقة يتبين بأن نسبة الإيجابية من قبل المرشدين النفسيين على بنود المقياس بأبعادها الأربعة كان إيجابي و بنسبة (65 %)مقارنة بدرجة الحياد المتعارف عليها و التي تقدر بنسبة (60%) إذن هذا مؤشر واضح على أن هناك رضاً وظيفياً

عاماً لدى المرشدين النفسيين و هذا الرضا أتى متفاوت الدرجات لأبعاد المقياس فكان البعد الاجتماعي أكثر الأبعاد إيجابية ثم تلاه البعد المادي ثم الإداري ثم النفسي .

أثر متغيرات الدراسة على مدى الرضا الوظيفي

كان أثر متغيرات الدراسة وهى (الجنس _ جهة العمل _ سنوات الخبرة) على الرضا الوظيفي من خلال بنود و أبعاد المقياس كان كالتالي :

1 - الجنس

- أن البعد الأول (الاجتماعي) و البعد الثاني (المادي) و البعد الثالث (الإداري) كانت نتائج الدراسة تدل على اتفاق أفراد العينة من الجنسين على الإيجابية و الرضا العام على بنود هذه الأبعاد بمعنى أن رضا المرشدين و المرشدات عن الجانب المادي و الإداري و النفسي كان بنفس الدرجة من الإيجابية و لم يكن لعامل الجنس أي أثر على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد العينة اتجاه هذه الأبعاد .

- أما البعد الرابع الجانب (الاجتماعي) فكان لعامل الجنس الأثر على اتجاه و أراء أفراد العينة لصالح المرشدين الذكور حيث كانوا أكثر إيجابية و رضا مهني نحو هذا الجانب من المرشدات الإناث ولعل المبرر في ذلك هو أن الذكور أكثر قدرة من الإناث على التواصل مع الآخرين و المجتمع و بحرية أكبر وحسب العادات و التقاليد الخاصة بالمجتمع الفلسطيني .

- لكن كان مجمل التقييم العام لمجمل بنود المقياس بأبعادها الأربعة بأنه لم يكن لعامل الجنس أي أثر على مدى الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين .

2 - جهة العمل

- كانت نتائج البعد الأول لمتغير جهة العمل و هو الجانب (المادي) بأنه لم يكن هناك فروق ذات دلالة بالنسبة لرضا المرشدين عن الجانب المادي على اختلاف جهة العمل وهذا يدل على أن هناك رضا عام عند المرشدين .

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا لدى المرشدين بالنسبة للجانب (النفسي) و بالتالي لم يكن لجهة العمل أي أثر على الرضا الوظيفي لدى المرشدين في الجانب النفسي .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المرشدين عن الجوانب الإدارية على اختلاف جهات عملهم و أن هناك رضا عام للمرشدين عن الجانب الإداري بغض النظر عن جهة عملهم .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا العام لدى المرشدين في الجانب (الاجتماعي) على اختلاف جهات عملهم .

_ من خلال ذلك يتضح أن هناك رضاً عاماً لدى المرشدين النفسيين عن وظيفتهم بكافة الجوانب السابقة و لم يكن لمتغير جهة العمل (حكومة ، وكالة) أي أثر على درجة الرضا.

3 - سنوات الخبرة

بعد أن تم تقسيم سنوات الخبرة إلى فترات و باستخدام اختبار " أحادى التباين" (depository monoecious test) فقد تبين الآتي :

_ أن المرشدين ذوو الخبرة الممتدة من (1 _ 3) كانوا أكثر إيجابية و رضاً عن باقي الفترات و لعل أن هذه الفترة تكون هي بداية العمل بحيث يكون المرشد يوصف بالموظف الجديد فلا تكون هناك أي أعباء أو ضغوط عليه سواء مادية أو ضغوط راجعة لأمور الحياة مقارنة بالفئات العمرية الأخرى التي قد تكون لظروف الحياة و متطلباتها الأثر في عدم رضا المرشدين عن الجانب المادي ، أيضاً يكون المرشد في هذه الفترة أكثر نشاط و حيوية لأنها تعتبر بداية العمر المهني له و عوامل الاحتراق و الانطفاء الوظيفي غير ظاهرة علية بعد و خصوصاً أن الإنسان في بداية الأمر يكون متلهف عن فرصة عمل بغض النظر عن الجانب المادي و يظهر ذلك واضحاً في مجتمعنا الفلسطيني نظراً للظروف الاقتصادية التي نعانى منها .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أراء العينة على اختلاف سنوات أعمارهم حول عبارات الأبعاد التالية (النفسي ، الاجتماعي ، المادي) بمعنى أن درجات رضا المرشدين على اختلاف سنوات خبراتهم كانت متقاربة و بشكل عام فإن عامل الخبرة لم يكن له الأثر على الرضا الوظيفي للمرشدين النفسيين .

- إذن تبين بأنه لم يكن لعامل (الجنس ، الخبرة ، جهة العمل) أي أثر على الرضا الوظيفي للمرشدين و بأنه كانت هناك حالة رضا عام لدى المرشدين النفسيين .

و بالمقارنة ببين مستوى الأداء الذي وصل إليه المرشدون حسب تقييم مدراء المدارس و المشرفون و كان في المستوى المطلوب و أكثر إيجابية فهذا يؤكد على وجود علاقة مترابطة بين مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين و الرضا الوظيفي فكلما كانت هناك حالة رضا عام لدى الموظف عن مهنته سوف تؤثر هذه الحالة على مستوى الأداء إما بالزيادة أو بالنقصان.

رابعاً : التعليق العام على نتائج الدراسة في ضوء فروض الدراسة و تساؤلاتها

- كان مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين حسب تقييم كل من مدراء المدارس و مشرفي التوجيه و الإرشاد كان في إيجابية مرتفعة حتى وصل إلى مستوى جيد جداً بنسبة (88%) حصل عليها المرشدون جراء تقييم المشرفون لهم .

- أما عن الرضا الوظيفي فقد تبين وفق المعالجات الإحصائية السابقة بأن هناك حالة رضا عام لدى المرشدين عن المهنة بعد أن حصلوا على نسبة (65%) و بذلك يتضح بأن هناك رضا عام لدى المرشدين عن مهنتهم أما عن العلاقة ما بين الرضا الوظيفي و مستوى الأداء فمن خلال ما تبين بأن مستوى الأداء كان مرتفع و في مستوى الجيد جداً و بمتوسط حسابي ما بين (88%) لمدراء و (83%) للمشرفين فيتضح بأن هناك علاقة واضحة ما بين الرضا الوظيفي و مستوى الأداء لأنه كلما كان هناك رضا لدى الموظف و المرشد عن مهنته سوف يؤثر ذلك بالتالي على مستوى الأداء بأن يكون في الإيجابية و التحسن و العكس صحيح .

- هل توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي تعزى لمتغير جهة العمل (وكالة – حكومة) ؟

بعد إجراء المعالجات الإحصائية السابقة تبين بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لصالح المرشدين العاملين في وكالة الغوث الدولية عند مستوى معنوية (0.01) و ذلك نظراً لما يتمتع به مرشدون الوكالة من إمكانيات و قدرات ربما قد تعوق موظفي الحكومة و ما يتلقوه من دورات تدريبية بشكل مستمر و من التزام كامل بأنظمة العمل و قوانينها و آلية الإشراف و المتابعة من قبل سواء المدراء أو المشرفين للمرشدين و غيرها من العوامل كلها قد كان لها الأثر في تقرير دور المرشد و العمل على تحسين أداءه بشكل دائم .

- هل توجد علاقة بين عدد سنوات الخبرة و مستوى الأداء الوظيفي للمرشد ؟

لم تظهر نتائج تحليل البيانات السابقة أي فروق إحصائية ذات دلالة تعزى لمتغير سنوات الخبرة و لم يكن لمتغير سنوات الخبرة أي أثر في مستوى الأداء إلا في البعد الثاني و هو المهارات الإدارية عند مستوى معنوية(0.01) لصالح الفئة العمرية الممتدة من (10 – 12) عام لكن في مجمل التحليلات كانت النتيجة النهائية بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

- هل توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي تعزى لعامل الجنس ؟

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق نسبية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين لصالح المرشدات تعزى لمتغير الجنس في فقرات البعد الأول و هو الشخصية العامة لكن في مجمل تحليل بيانات المقياس و بحساب المتوسط العام لكافة الأبعاد كانت النتيجة العامة و النهائية و هي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير الجنس (ذكر – أنثى) .

و المجمل العام لنتائج الدراسة كانت كالتالي :

بعد استخدام الباحث لأدوات الدراسة و إجراء المعالجات الإحصائية السابقة تبين الاتى:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير الجنس (ذكر – أنثى) .
2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي تعزى لمتغير جهة العمل (وكالة – حكومة) لصالح المرشدين الذين يعملون في وكالة الغوث الدولية .
3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير سنوات الخبرة .
4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير الرضا عن العمل .

خامساً : توصيات و مقترحات الدراسة

- **التوصيات**

نتيجة عن ما أسفرت عن الدراسة من نتائج يمكن للباحث أن يوصي بما يلي :

- تنمية إمكانيات و قدرات و مهارات المرشدين العاملين في كل من وكالة الغوث الدولية و وزارة التربية و التعليم حتى و إن كانت النتائج أظهرت أن مستوى الأداء مرتفع وإيجابي إلا أنه يجب تعزيز هذه القدرات و هذا المستوى و العمل على تطويره و تنميته بشكل دوري و يمكن أن يكون ذلك عن طريق :

- تنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين سواء عن طريق الدراسة و ورش العمل الدورية .

- توفير الإمكانيات و المستلزمات اللازمة لتطوير الأداء المهني للمرشدين .

- نشر الوعي و الإرشاد في المجتمع المدرسي و المجتمع المحلي بشكل عام .

- مساندة المرشدين و تقديم الدعم النفسي و الاجتماعي لهم .

- توفير ظروف العمل المناسبة لهم .

- مواجهة المشكلات و الصعوبات التي تواجه المرشدين و المساعدة في حلها سواء على مستوى الإدارة المدرسية أو المشرفين .

- التعرف على أماكن الضعف و الخلل في ضعف مستوى الأداء و تحديد هذه الأماكن و العمل على تصحيحها و تطويرها .

- لم تكن نسبة رضا المرشدين النفسيين عن مهنتهم في صورة مرتفعة لذلك يجب العمل على تقديم كافة المساعدات اللازمة لتحقيق رضا وظيفي أفضل لدى المرشدين و منها :

- على صعيد الجانب المادي سواء بتوفير الأجور المادية المناسبة لتغطية مستلزمات الحياة و توفير الحوافز و المكافآت التي تشجع المرشد و تنمي دافعيته نحو العمل .

- توفير فرص الارتقاء الوظيفي .

- توفير الأمن الوظيفي .

- تقديم المعززات النفسية و المعنوية لتنمية دوافع العمل لدى المرشدين .

- تقديم الشكر و التقدير للدور الذي يقوم به المرشد على مستوى الإدارة و المشرفين و المجتمع المحلي و حل المشكلات الفنية و الإدارية التي تواجه المرشد و زيادة التعاون بين المعلمين و الإدارة المدرسية و المرشد و بأن تكون واجبات العمل و المهام المطلوبة من المرشد واضحة لديه و توفير بيئة مناخية مناسبة للعمل .

- و في النهاية الوقوف إلى جانب المرشد و تقديم العون و المساعدة له من أجل خلق رضا و تقبل لديه عن المهنة التي يؤديها و بالتالي حتى يتحقق مستوى أداء وظيفي أفضل .

- الاهتمام بالمرشدين العاملين في وزارة التربية و التعليم سواء على إطار خلق دافعيته نحو العمل بتوفير المعززات المطلوبة لتحقيق رضا وظيفي و من ثم تحقيق مستوى الأداء الأفضل لديهم .

- الاهتمام بان تكون هناك حالة رضا عام لدى العاملين في المهنة التي يعملون بها كون أن هناك علاقة واضحة ما بين مستوى الرضا و مستوى الأداء فيجب الاهتمام بتوفير رضا عام لدى العاملين عن مهنتهم كما أسلفنا سابقاً و ذلك بحل المشكلات التي تواجههم و تقديم كافة أنواع الدعم و المساندة لهم و خاصة للمرشدين العاملين في وزارة التربية و التعليم لأن الدراسة أثبتت أن مستوى أداء مرشدي الوكالة أفضل من الحكومة لذلك يجب الاهتمام و بشكل أكبر بهذه العينة ليتحقق لديهم رضا وظيفي و من ثم كشف مناطق الضعف لديهم و العمل على تطويرها و خاصة في البعد أو الجانب الإداري بحسب ما أظهرته نتائج الدراسة لذلك يجب العمل على :

- زيادة التزام مرشدي وزارة التربية و التعليم بمواعيد العمل و الدوام الرسمي .

- الالتزام بالتعليمات المتعلقة بالعمل الإرشادي .

- المحافظة على العلاقات المهنية مع إدارة المدرسة و المعلمين .

- تطوير المهارات الإرشادية اللازمة للعمل .

- الجدية و الدافعية في العمل .

_ إقامة علاقة التعاون و التنسيق مابين مرشدي الحكومة و الوكالة و خلق عملية التنافس الشريف بينهم و زيادة عمليات التواصل و العمل المشترك بين الفئتين

- و حتى لا يقع الآخرين فيما وقع فيه الباحث أثناء تطبيقه للدراسة فعليهم التنبه إلى بعض الأمور و التي تعتبر من نواقص الدراسة و منها :
- و ضع متغيرات أخرى للدراسة و منها دراسة المرشدين بمختلف تخصصاتهم و مستواهم العلمي كمتغير للدراسة .
- تقييم المرشدين على اختلاف المراحل التعليمة التي يعملون في إطارها .
- إجراء عملية التقييم للمرشدين في المراحل الثانوية الذكور و الإناث .
- أن يكون هناك طرق أخرى في عملية التقييم و بدائل ايضافية مثل المرايا المخفية .
- إجراء عمليات القياس القبلي و البعدى .

- **المقترحات :**

من خلال النتائج التي أسفرت عنها الدراسة يقترح الباحث الدراسات التالية التي يمكن تناولها و الاهتمام بها :

- دراسات تقويمية لمستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين و بشكل دوري لأنها تساعد في الكشف عن مستوى الأداء و من ثم العمل على تعزيز جوانب القوة و تعديل جوانب الضعف .

- دراسة حول السمات و الخصائص المميزة للمرشدين و المهارات الإرشادية اللازمة لهم
- إجراء دراسات حول المشكلات النفسية و السلوكية و الانفعالية التي يتعامل معها المرشد دراسات أكثر خصوصية مثل دراسة أثر برنامج علاجي لتنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين ، و دراسة مدى فاعلية البرنامج الإرشادي في تنمية مهارة التلخيص أو مهارة الإصغاء أو التعاطف ...الخ من المهارات .
- إجراء دراسات أخرى حول مدى رضا المرشدين عن أدائهم المهني أو عن مهنتهم و التعرف على المشكلات التي تواجه المرشدين من شتى الجوانب سواء على صعيد المشرفين و إدارة المدرسة أو المعلمين أو الطلاب أو المجتمع المحلي .
- دراسات تقويمية للمرشدين العاملين في محافظات الضفة الغربية .
- دراسات مقارنة ما بين مستوى الأداء الوظيفي لمرشدي وكالة الغوث الدولية و وزارة التربية و التعليم و مرشدي قطاع غزة و الضفة الغربية .
- دراسات أخرى حول مستوى ضغوط العمل ، تشمل فئات أخرى و يكون هناك اتساع في أفراد العينة .
- تنفيذ دراسات على الشرائح التي يعمل معها المرشد مثل الطلبة أو المعلمين أو المدير أو ولي الأمر، و معرفة اتجاهاتهم نحو المرشد و عملية الإرشاد .

قائمة المراجع

- المراجع العربية
- المراجع الأجنبية

المراجع العربية

1 - **أبو الهيجاء ، أحمد** ، (1988) : تقيم فاعلية المرشد التربوي كما يدركه المديرون و المعلمون و المرشدين و المسترشدين في المدرسة الأردنية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة اليرموك ، الأردن .

2 - **أبو حلبية ، أحمد ، أبو لبدة ، صالح** ، (2004) : دليل الرسائل الجامعية ، ط2 ، عمادة الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية ، غزة .

3 - **أبوعيطة ، سهام درويش** ، (1997) : مفهوم الإرشاد التربوي لدى العاملين في الخدمة الإرشادية في دولة الكويت ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الأردنية ، عمان .

4 - **احمد ، سهير كامل ،** (1999) : الصحة النفسية و التوافق ، مركز الاسكندرية للكتاب ، مصر .

5 _ **الأغا ، إحسان** ، (1997) : البحث التربوي " مناهجه _ عناصره – أدواته " ، ط2 ، مطبعة مقداد ، غزة .

6 - **الأقرع ، عائشة** ، (1992) : توقعات المرشدين و المديرين و المعلمين لدور المرشد التربوي في مديرية عمان ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الأردنية ، عمان .

7 - **البخاري ، أبي عبد ا محمد إسماعيل** ، (1378هـ) :صحيح البخاري ، (السابع) ، دار إحياء المكتب ، القاهرة .

8 - **الجمعية المصرية للدراسات النفسية** ، (2003) : الإرشاد النفسي و التوجيه التربوي ، مجلة دليل الإرشاد النفسي _ القاهرة _ العدد (1) .
http://www.foep.edu.eglalhezam.aldkely.htm-247k

9 - **الجو زى ، ابن القيم** ، (1982) : الروح ، ط1 ، دار الكتب العلمية ، بيروت .

10- **الحلو ، محمد ،** (1999) : علم النفس التربوي ، ط1 ، الجامعة الإسلامية ، غزة .

11 - **الحواجرى ، حبيب** ، (1989) : صحتك النفسية ، مجلة مركز العلاج النفسي السيكولوجي _ غزة _ الجزء الأول .

12 - **الخضري ، سلامة** ، (1982) :الرضا المهني لدى المعلمين في العراق ، مجلة دراسات الحلم و الجزيرة العربية _ العدد (3) _ الكويت .

13 - **الخطيب ، محمد جواد** ، (2004) : التوجيه و الإرشاد بين النظرية و التطبيق ، ط3 ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، فلسطين .

14 – **الرفاعى ، نعيم عطية** ، (1982) : التقويم و القياس في التربية ، المطبعة التعاونية ، دمشق .

15 _ **الريحاني ، عبد ا ،** (1985) : سمات الشخصية المميزة للمرشدين الفاعلين و الغير فاعلين ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الأردنية ، عمان .

16 - **الزبون ، سليم** ، (1987) : اثر مهارة الاتصال عند المرشد و خبرته العملية في الإرشاد في الأردن ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الأردنية ، عمان .

17 - **الزيود ، نادر فهمي** ، (1998) : نظريات الإرشاد و العلاج النفسي ، ط1 ، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان .

18 - **السدحان ، عبد ا بن ناصر** ، (2004) : دور توجيه الأسرة في الممارسات الترويحية لدى الأبناء ، مجلة جامعة أم القرى _ الرياض _ المجلد (16) ، العدد (1) .

19 _ **السمادونى ، شوقية إبراهيم** ، (1993) : الضغوط النفسية لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة و علاقتها بتقدير الذات ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة الزقازيق ، القاهرة.

20 - **السميح ، عبد المحسن بن محمد** ، (2004) : مهام المرشد الطلابي بين الممارسة و التطبيق ، مجلة جامعة أم القرى _ الرياض _ المجلد (16) ، العدد (1) .

21 - **السيد ، فؤاد البهي** ، (1975) : الأسس النفسية للنمو من الطفولة إلى الشيخوخة ، ط4 ، دار الفكر العربي ، القاهرة .

22 - **الشايب ، معروف** ، (1991) : الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الأردنية للتعامل مع الضغوط النفسية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الأردنية ، عمان .

23 - **الشرعة ، زغاليل** ، (1998) : الأدوار و الوظائف للمرشد التربوي في المدرسة الأردنية ، مجلة مركز البحوث التربوية _ قطر _ المجلد (7) ، العدد (14) .

24 _ **الشريدة ، ماهر** ، (2002) : التوجيه و الإرشاد التربوي ، وكالة الأنباء .
http://www.foep.edu.eglalhezam.aldkely

25 - **العاجز ، فؤاد خليل** ، (2001) : الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا و الثانوية بمحافظة غزة ، مجلة الجامعة الإسلامية _ غزة _ المجلد (9) ، العدد (14) .

26 - **العيسوي ، عبد الرحمن محمد** ، (1999) : فن الإرشاد و العلاج النفسي ، ط1 ، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية ، القاهرة .

27 _ **الغريب ، رمزية** ، (1981) : التقويم و القياس النفسي التربوي ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة .

28 - **القاضي ، يوسف مصطفى و آخرون** ، (1981) : الإرشاد النفسي و التوجيه التربوي ، ط1 ، دار المريخ ، الرياض .

29 - **القوصى ، محمد** ، (1954) : مظاهر الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات ، ط2 ، مكتبة الجامعة الإسلامية ، غزة .

30 - **الكردي ، عصمت ،** (1996) : الرضا الوظيفي لدى العاملين في النشاط الرياضي في الجامعات الأردنية الرسمية و الأهلية ، دراسات العلوم التربوية _ جلد (23) _ العدد (2) .

31 _ **المشعان ، عويد سلطان** ، (1993) : دراسة مقارنة في الرضا المهني بين العاملين في القطاع الحكومي و العاملين في القطاع الخاص ، مجلة الدراسات النفسية ، رانم ، أكتوبر .

32 – **المنصوري ، السيد محمد ،** (1986) : الرضا عن العمل بين معلمي و معلمات المدارس الابتدائية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، بغداد ، العراق .

33 - **الموسوي ، حسن** ، (1980) : الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية ، المجلة التربوية _ مجلس النشر العلمي _ جامعة الكويت _ المجلد (12) ، العدد (47).

34 - **النجار ، يحيى محمود** ، (2001) : مدى فاعلية مهارة التواصل التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الإسلامية غزة .

35- **النووي ، أبى زكريا يحيى بن مشرف** ، (1982) : رياض الصالحين ، دار المأمون للتراث ، بيروت .

36 - **الهادي ، محمد زين** ، (1995) : علم النفس الدعوة ، ط1 ، الدار المصرية اللبنانية ، عمان .

37 _ **بارون ، خضر عباس** ، (1999) : دراسة في الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل ، المجلة التربوية _ مجلس النشر العلمي _ جامعة الكويت _ المجلد (13) ، العدد (52) .

38 - **ثورونديك ، روبرت ، هيجن ، ألبرت** (ترجمة ، الكيلانى ، عبد ، عدس ، عبد الرحمن) ، (1989) : القياس و التقويم النفسي في التربية و علم النفس ، مركز الكتاب الأردني ، عمان .

39 - **جماعة التقويم و القياس النفسي التربوي** ، (1995) : التقويم و القياس النفسي التربوي ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، غزة .

40 - **حسين ، مصطفى محمد ،** (د ت) : علم النفس و اختيار المهنة ،مكتبة مدرسة ذكور رفح الإعدادية (ج) ، رفح .

41 - **حكيم ، ثابت كامل** ، (1990) : دور الإرشاد التربوي في تحقيق أهداف التعليم الأساسي ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة .

42 - **حلمي ، منيرة** ، (1979) : مشكلات الفتاة المراهقة و حاجاتها الإرشادية ، دار النهضة العربية ، القاهرة .

43 - **حنورة ، مصري ، الشيباني ، بدر** ، (1998) : الرضا المهني لدى المرشد النفسي ، مجلة مستقبل التربية العربية _ الكويت _ المجلد (4) ، العدد (45) .

44 - **خضير ، خليل** ، (1981) : تقويم تجربة التوجيه و الإرشاد في المدرسة الثانوية من وجهة نظر المديرين و المرشدين و الطلبة ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الأردنية ، عمان .

45- **خطاب ، محمد** ، (1986) : مقدمة في التوجيه و الإرشاد ، gc.1 ، rev.87 , معهد التربية ، الاونروا ، عمان .

46 - **خليل ، محمد ،** (1986) : تقويم تجربة التوجيه و الإرشاد في المدارس الثانوية في العراق ، رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة بغداد ، العراق .

47 - **داود ، نسيمة** ، (1986) : الإرشاد الأسرى و استخدامه في المدرسة ، gc.11 ، معه التربية ، الاونروا ، عمان .

48 - **دروزة ، أفنان نظيرة** ، (1997) : الأسئلة التعليمية و التقييم المدرسي ، ط1 ، مكتبة البلدية ، رفح .

49 - **دعنا ، وفاء** ، (1989) : الضغط النفسي عند الأطفال في المدارس التابعة لوزارة التربية و التعليم في الأردن ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الأردنية ، عمان.

50 - **دويدار ، عبد الفتاح ،** (1995) : أصول علم النفس المهني و تطبيقاته ، ط1 ، دار النهضة العربية ، بيروت .

51 - **دياب ، فوزية** ، (1980) : نمو الطفل و تنشئته بين الأسرة و دور الحضانة ، ط1 ، دار النهضة المصرية ، القاهرة .

52 - **رجب ، وسيمة** ، (1977) : مدى تقبل طلبة المرحلة الثانوية في الأردن للعملية الإرشادية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الأردنية ، عمان .

53 - **رضوان ، صافية** ، (1998) : المشكلات التي تواجه المرشدين التربويين في مدارس الضفة الغربية الحكومية في عهد السلطة الوطنية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين .

54 _ **رمضان ، رمح** ، (1986) : الصعوبات التي تواجه الإرشاد التربوي في المرحلة المتوسطة من وجهة نظر المرشدين التربويين و المديرين ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة بغداد ، العراق .

55 - **زقوت ، آمنة** ، (2005) : طرق ووسائل الإرشاد النفسي ، مكتبة الطالب الجامعي ، خانيونس .

56 - **زهران ، حامد عبد السلام** ، (1980) : التوجيه و الإرشاد النفسي ، ط2 ، عالم الكتب ، القاهرة .

57 - **زهران ، حامد عبد السلام** ، (1997) : التوجيه و الإرشاد النفسي ، ط2 ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، القاهرة .

58 - **زهران ، سناء حامد** ، (2004) : إرشاد الصحة النفسية ، ط1 ، كلية التربية ، جامعة المنصورة ، الإسكندرية .

59 - **سماره ، نمر ،** (1991) :محاضرات في التوجيه و الإرشاد ، ط1 ، دار الفكر للنشر و التوزيع ، الأردن .

60 - **شقير ، زينب محمود** ، (2002) : علم النفس العيادى " الاكلنيكى " ، ط2 ، كلية التربية ، جامعة طنطا ، القاهرة .

61 - **طه ، فرج عبد القادر ،** (1980) : علم النفس الصناعي و التنظيمي ، ط3 ، دار المعارف ، مصر .

62 - **عبد الخالق ، ناصف ،** (1982) : الرضا الوظيفي و أثره على إنتاجية العمل ، مجلة العلوم الاجتماعية _ العدد (3) _ الكويت .

63 - **عبد الغفار ، عبد السلام** ، (د . ت) : مقدمة في الصحة النفسية ، دار النهضة العربية ، القاهرة .

64 - **عبد الفتاح ، يوسف** ، (2004) : الإرشاد النفسي و التوجيه التربوي ، دار الحكيم للنشر ، القاهرة .

65 _ **عبد القادر ، زكية** ، (2000) : التوافق المهني للأخصائي الاجتماعي في مجالات الممارسة المهنية ، مجلة علم النفس _ الهيئة المصرية للكتاب _ السنة (14) ، العدد (54).

66 - **عبد المنعم ، عبد ا** ، (1996) : التوجيه و الإرشاد النفسي و الاجتماعي و التربوي ، ط1 ، مكتبة مدرسة ذكور رفح الإعدادية (ج) للاجئين ، رفح .

67 - **عطية ، عبد ا ، ناصر ، إبراهيم** (1984) : مدى رضا معلمى المدارس الابتدائية عن مهنتهم ، المجلة العربية _ المجلد (17) _ العدد (3) _ الأردن .

68 - **عمر ، ماهر محمود** ، (1984) : المرشد النفسي المدرسي ، دار النهضة العربية ، القاهرة .

69- **عمر ، ماهر محمود** ، (1999) : الإرشاد النفسي المدرسي ، ط2 ، دير بورن ، ولاية ميتشيجان ، الولايات المتحدة الأمريكية .

70 - **عوض ، عباس** ، (1996) : الموجز في الصحة النفسية ، ط1 ، دار المعارف ، مصر .

71 - **فهمي ، مصطفى** ، (1970) : الإنسان و الصحة النفسية ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة .

72 - **قطامي ، نايفة** ، (1992) : أساسيات علم النفس المدرسي ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان .

73 - **كشرود ، عمار الطيب** ، (1995) : علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث ، ط1، مج1 ، منشورات جامعة قار يونس ، بنغازي .

74 - **كفى ، عامودي ، فرح ، عدنان** ، (1992) : المشكلات التي تواجه المرشدين التربويين في المملكة الأردنية الهاشمية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة اليرموك ، الأردن .

75 - **مجاور ، الديب** ، (1977) : التوجيه و الإرشاد النفسي ، ط1 ، مكتبة الجامعة الإسلامية ، غزة .

76 - **مرسى ، سيد عبد الحميد** ، (1976) : الإرشاد النفسي و التوجيه التربوي و المهني ، ط1 ، مكتبة الخانجى ، القاهرة .

77- **ملكوش ، رياض** ، (2004) : كشف الذات لدى المرشد ، مجلة الجامعة الأردنية _ عمان _ المجلد (15) ، العدد (8) .

78 - **نجاتى ، محمد عثمان** ، (1984) : علم النفس في حياتنا اليومية ، ط1، دار العلم ، الكويت .

المراجع الأجنبية

79 - Association for Counselor Education and Supervision. (1964) : The Counselor : Professional Preparation Rote. Personal and guidance Journal. Vol 42 P. 536 – 541.

80 - Parker, R. (1972): Some Personal Qualities Enhancing Groups Therapist Effectiveness. The Journal of Clinical Issues in Psychology. Vol. 4, .PP. 28.

81 - Bridsall, Babbi, Ann. (1994) A study of job Satisfaction and Counselor characteristics. Oregon State – University. P. 129.

82 - Castello, J.M. Furlong, M. J. , Castillo, S. (1980) : Stress and copy among university counselor : A minority perspective , Journal of counselors psychology.

83 - combs,A.W.Aand soper , D.W and soup (1963) theperceptuad Orgganization of Effectin Counselors . gouwrnd of Counseling psychologg Science Research Association. Chicago: P.222.

84 - Habner and Martin (1983): Personality Characteristics of Counselors and clients' expectation. Journal of Counseling Psychology. Vol.I PP.27-30.

85 - Hemrin. S. A .and Paulson B. P. (1950): Counseling Adolescence: Science Research Association. Chicago: P.323.

86 - HUVVMAN, P. P. and Martin, H. (1993): Percieved counselor characteristics, client expectations, and client satisfaction with counseling. Journal of counseling psychology. Vol. 30, PP 330. 334.

87 - Gibson, R. L. (1992): The teachers opinions of the high school counseling and guidance programmes. Then and now: school counselor. Vol.73 PP.248-255.

88- Jones, A. (1970): Principles of Guidance. 6thEd. New York: Mc Graw Hill.

89 - Kazinko . L.W.andneidt (1962) A Self- descriptions of goooood and pooooor counselors troinees. Oregon State – University. P. 119

90 - Konowhy and Kristian, C.D. (1984): Self-burning counselors. Counselor Education and supervision. Vol.12. PP.5822-123.
91 - Merrill, P. E. (1974): Background Characteristics for counselors as achieved affection for counselors Dissertation Abstract International . Val. 35. PP . 5822- A.
92_ mo , k , w , k .(1992) : teasher burnonut rela tipus with stress , personality , and social support , . eric . data pasae . no . eg 443736 .
93 - Omar, M. M. (1980): A research about Education and Vocational Achievement and Capabilities Of Maher Omar. (Unpuplished study presented to University of Detroit, USA.
94 - Omar, M. M. (1983) ; The Guidance Needs of the Secondary School Students in the State of Kuwait. Michigan, Ann Arbor : University Microfilms International.
95 - REIGYU. (1999) : Personality and Attitude Characteristics , effects counselors, Dissertation Abstract International. Vol. 4, No. 5.
96_ rictetts . t . (1996) : oeneral satisfaction and satisfacpion with nursing co mmurication onan adutt psychiatric ward , gournal of advanced nursing , 42 , 479 – 487 .
97 - Riggers, J. A. (1979):The Relationship Between Education Background Experience, and Personal Traits of Counselors of Adults and Ability of Counselors Establish. Rapport when Counseling Adult Client. Dissertation Abstract International Vol. 39, No (72) 7115- A.
98_ Robbers (1995) : The perceptual Organization of Effective Counselors. The relation between student of educational college understanding for the drive arousal an appreciate the co-operation with the counselor. Vol. 10 PP. 222-226.
99 - Schmidt and Strong, S, R. (1970): Experience affections in in male counselor's abilities. Journal of Counseling Psychology. Vol. 17, PP. 115 – 118.
100 _ Shertzer, B. And Stone, S. (1966): Fundamentals of Guidance. Boston : Houghton MifflinCompany.
101 – Sullivan , pig . (1993): occupational stress in psy chiatric narsing , of ndvanced , 18 , 591 – 601 .
102 - Tyler, L. E. (1969) : The Work of the Counselor. New Jery. Prentice. Hall Inc.
103 - Wiggins and others (1984): The affection of attitude and sex of counselors on client impressions during counseling. Journal of articles . Vol. 88. P. 143.
104 - Wittmer and Lister. (1971): The Graduate Record Examination . The relations between the academic achieving for counselors and his characteristics as supervisor's opinion.. Counselor and Supervision . P. 293 .

الملاحق

ملحق (1)

قائمة الأعضاء المحكمين لمقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي

مسلسل	اسم العضو	الجامعة التي يعمل بها
1	ا . د . محمد الحلو	الجامعة الإسلامية
2	د . سمير قوته	الجامعة الإسلامية
3	د . سناء أبودقة	الجامعة الإسلامية
4	د . محمد عليان	جامعة الأزهر
5	د . أمال جودة	جامعة الأقصى
6	د . عايدة صالح	جامعة الأقصى
7	د . عون محيسن	جامعة الأقصى
8	د . منير أبوالجديان	جامعة الأقصى

ملحق (2)

قائمة الأعضاء المحكمين لمقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي

مسلسل	اسم العضو	الجامعة التي يعمل بها
1	د . جولتان حجازي	جامعة الأقصى
2	د . أمال جودة	جامعة الأقصى
3	ا . أنور البرعاوى	الجامعة الإسلامية
4	د . محمد عليان	جامعة الأزهر
5	د . أسماء غزال	جامعة الأقصى
6	د . عايدة صالح	جامعة الأقصى
7	د . عون محيسن	جامعة الأقصى
8	د . منير أبوالجديان	جامعة الأقصى

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية بغزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية / قسم علم النفس
الإرشاد النفسي

السيد / ة : ....

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته

يقوم الباحث بدراسة تهدف إلى تقييم مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي في محافظات قطاع غزة و لقد قام الباحث بإعداد أداة الدراسة هذه من خلال الاطلاع على كل من المقياس المعمول بها في كل من وزارة التربية و التعليم العالي و وكالة الغوث الدولية و العديد من المقاييس التي كانت حول هذا الموضوع و الذي يستخدم لتقويم المستوى الوظيفي و المهني للمرشد النفسي و الذي يعبأ من قبل كل من مشرف الإرشاد النفسي المتابع للمرشد النفسي و مدير المدرسة التي يعمل بها المرشد ، و لقد قام الباحث بالجمع بين المقاييس و إعداد هذا المقياس ليكون الأداة الناجحة في الحكم على الأداء الوظيفي و المهني للمرشد النفسي و تتكون هذه الأداة من مقياسين هما :

المقياس الأول / تقويم الأداء الإداري و الوظيفي و الذي يقدر و يعبأ من قبل مدير / ة المدرسة و يقصد به الباحث إجرائيا : قياس وتقييم مستوى الأداء الاداري و الوظيفي للمرشد النفسي .

و يتكون من ثلاثة أبعاد و هي :

البعد الأول : الشخصية العامة .

البعد الثاني : الجانب الإداري .

البعد الثالث : المهارات الاجتماعية .

المقياس الثاني / تقييم الأداء و الكفاءة المهنية و الفنية و الذي يقدر و يعبأ من قبل المشرف المباشر للمرشد النفسي و يقصد به الباحث إجرائيا : قياس و تقييم المستوى المهني و الكفاءة المهنية و الفنية لأداء المرشد النفسي و يتكون من ثلاثة أبعاد و هي :

البعد الأول : الجانب الإداري و الكتابي .

البعد الثاني : المهارات الإرشادية .

البعد الثالث : المهارات الاجتماعية .

و نظرا لما تتمتعون به من خبرة ودراية يرجو الباحث إبداء رأيكم الموقر في الحكم على مدى صلاحية هذه الفقرات لمثل هذه الأداة و لهذه الدراسة من حيث :

- مدى وضوح الفقرات و غموضها .
- إضافة ما ترونه مناسب .
- حذف ما ترونه غير مناسب.
- اقتراحات أخرى .

و سوف يكون لأرائكم القيمة مكانة خاصة في تطوير الأداة و إخراجها بالشكل المناسب و لجهودكم الطيبة خالص الشكر و التقدير .

الباحث : زياد شومان

ملحق (3)

الصورة الأولى لمقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي

الجامعة الإسلامية بغزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية _ علم النفس
الإرشاد النفسي

أخي الكريم / مدير المدرسة *** أختي الكريمة / مديرة المدرسة **** المحترم / ة

السلام عليكم ورحمة ا و بركاته

يقوم الباحث بدراسة بعنوان " دراسة تقييميه لمستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي " لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي من كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة و لهذا الغرض تم إعداد المقياس التالي و قد وضع أمام كل فقرة سلم متدرج من ثلاث درجات

إطلاقا	أحياناً	دائماً

أرجو قراءة كل فقرة و الإجابة على كل فقرة بدقة و موضوعية و ذلك بوضع إشارة (×) في المكان الذي تراه مناسباً مع العلم بأن الإجابات ستحاط بالسرية التامة و سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط لذا لا داعي لذكر اسمك أو اسم المرشد النفسي الذي يعمل داخل المدرسة .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث : زياد شومان

مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي

أولاً : البيانات الشخصية

الجنس : □ ذكر □ أنثى

جهة العمل : □ وكالة □ حكومة

عدد سنوات العمل (الخبرة) : ....

ثانياً : لاستخدامات الإدارة المدرسية (خاص بمدير / ة المدرسة)

(تقييم الأداء الاداري و الوظيفي)

البعد الأول : الشخصية العامة				
مسلسل	العبارة	إطلاقا	أحيانا	دائما
1	يهتم بمظهره العام .			
2	يتمتع بشخصية قوية و مؤثرة .			
3	يتقبل النقد البناء و يستفيد منه .			
4	يتكيف مع المواقف المتغيرة .			
5	يتمتع بالاتزان الانفعالي في المواقف المختلفة .			
6	يتمتع بالباقة و النظر الثاقب للأمور .			
7	لديه روح المبادرة و النشاط .			
8	يمتلك الدافعية للعمل .			
9	لديه القدرة على العمل في أماكن و ظروف متنوعة .			
10	يتقبل الأعمال الإضافية بروح طيبة .			
	البعد الثاني : الجانب الإداري			
11	يلتزم بمواعيد العمل و الدوام الرسمية .			
12	يتبع التعليمات المتعلقة بالعمل الإرشادي .			

مسلسل	العبارة	إطلاقا	أحيانا	دائما
13	يقيم علاقات مهنية مع إدارة المدرسة و المعلمين .			
14	قادر على ضبط الفصل في حصص التوجيه الجمعي .			
15	يلتزم بتعليمات المدرسة و أنظمتها و لوائحها .			
16	متمكن من تخصصه و جوانب مهنته .			
17	يؤدى دور أساسي في تقدم العملية التربوية .			
18	لديه القدرة على إدارة جلسات الإرشاد .			
19	يعتذر عندما لا يتمكن من الحضور إلى المدرسة .			
20	لديه الجدية في العمل .			
	البعد الثالث : المهارات الاجتماعية			
21	يستطيع التفاعل و إقامة العلاقات الاجتماعية مع طاقم المدرسة			
22	يستطيع التواصل مع المجتمع المحلى .			
23	قادر على إقامة العلاقات الاجتماعية مع الطلبة .			
24	يشارك في الأنشطة المدرسية الترفيهية .			
25	يشارك طاقم المدرسة في المناسبات الاجتماعية .			
26	يساعد في نشر ثقافة الإرشاد النفسي .			
27	يساعد في تقبل المجتمع لمهنة الإرشاد .			
28	لديه مهارات الاتصال الجيد مع الآخرين .			
29	متقبل و راضى عن مهنته .			
30	يشارك في الأنشطة المدرسية التي تتطلب وجوده فيها .			

الباحث : زياد محمود شومان

بسم ا   الرحمن الرحيم

مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي

الجامعة الإسلامية بغزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية _ علم النفس
الإرشاد النفسي

أخي الكريم / مشرف التوجيه و الإرشاد النفسي ***   أختي الكريمة   **** المحترم / ة
السلام عليكم ورحمة ا   و بركاته
يقوم الباحث بدراسة بعنوان " دراسة تقييميه لمستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي "
لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي من كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة و لهذا الغرض تم إعداد المقياس التالي و قد وضع أمام كل فقرة سلم متدرج من ثلاث درجات

إطلاقا	أحياناً	دائماً

أرجو قراءة كل فقرة و الإجابة على كل فقرة بدقة و موضوعية و ذلك بوضع إشارة (×) في المكان الذي تراه مناسب مع العلم بأن الإجابات ستحاط بالسرية التامة و سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط لذا لا داعي لذكر اسمك أو اسم المرشد النفسي الذي يدخل تحت إشرافك و متابعتك .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث : زياد شومان

مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي

ثالثاً : لاستخدامات المشرف المباشر (مشرف /ة التوجيه و الإرشاد النفسي)

(تقييم القدرات المهنية و الكفاءة الفنية)

مسلسل	العبارة	إطلاقا	أحيانا	دائما
	البعد الأول : الجانب الادارى و الكتابي			
1	ينظمون سجلاتهم حسب احتياجات العمل .			
2	يتابعون تنفيذ خططهم حسب الجدول الزمني المقرر .			
3	يلتزمون بالاجتماعات الدورية التي يتم عقدها .			
4	لديهم القدرة على العمل في أماكن و ظروف متنوعة .			
5	يمتلكون الدافعية و الاستعداد للتعلم و تطوير أدائهم المهني .			
6	يستطيعون العمل ضمن فريق الإرشاد النفسي .			
7	يلتزمون بالدورات التدريبية التي يتم عقدها .			
8	تغلب عليهم سمة التوثيق للأنشطة التي ينفذونها .			
9	يستفيدون من إرشادات و تعليمات المشرف المباشر .			
10	لديهم مهارات في تسجيل و كتابة التقارير .			
	البعد الثاني : الجانب المهني _ المهارات الإرشادية			
11	يمتلكون المهارات الإرشادية اللازمة لأدائهم المهني .			
12	يحولون الحالات لجهات الاختصاص في الوقت المناسب .			

مسلسل	العبارة	إطلاقا	أحيانا	دائما
13	لديهم القدرة على ابتكار الأنشطة و البرامج الداعمة للإرشاد .			
14	يلتزمون بأخلاقيات المهنة و سرية العمل .			
15	يستطيعون تصميم خطط إرشادية و علاجية .			
16	لديهم القدرة على التصرف وقت الأزمات .			
17	يستثمرون الموارد المتاحة لتحقيق أهداف العمل .			
18	يتواصلون مع طاقم الإشراف في علاج الحالات الصعبة .			
19	لديهم مهارات الاتصال الجيد مع المسترشدين .			
20	يتابعون الخطط العلاجية بعد تنفيذها .			
21	يجيدون استخدام الاختبارات و المقاييس النفسية .			
22	لديهم القدرة على تشخيص المشكلة بنجاح .			
23	يتقبلون الطلبة المشكلين .			
	البعد الثالث : المهارات الاجتماعية			
24	يساهموا في تقبل المجتمع لمهنة الإرشاد .			
25	لديهم دور إيجابي في معرفة و تقبل الطلبة للعملية الإرشادية .			
26	لديهم مهارات الاتصال الجيد مع الآخرين .			
27	يتعاونون مع مؤسسات المجتمع المحلى .			
28	يفعلون الجوانب الاجتماعية و المناسبات و الزيارات .			
29	يتقبلون نقد الآخرين و يتفاعلون معه .			

الباحث : زياد شومان

ملحق (4)

الصورة النهائية لمقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي

أولاً : البيانات الشخصية

الجنس : □ ذكر □ أنثى

جهة العمل : □ وكالة □ حكومة

عدد سنوات العمل (الخبرة) : ....

ثانياً : لاستخدامات الإدارة المدرسية (خاص بمدير / ة المدرسة)

(تقييم الأداء الاداري و الوظيفي)

مسلسل	العبارة	دائما	أحيانا	أطلاقا
	البعد الأول : الشخصية العامة			
1	يهتم بمظهره العام .			
2	يتمتع بشخصية بشوشة .			
3	يتقبل النقد البناء و يستفيد منه .			
4	يتكيف مع المواقف المتغيرة .			
5	يتمتع بالاتزان الانفعالي في المواقف المختلفة .			
6	يتمتع بالنظر الثاقب للأمور .			
7	يتمتع بروح المبادرة و النشاط .			
8	لديه الدافعية للعمل .			
9	لديه القدرة على العمل في أماكن و ظروف متنوعة .			
10	يتقبل الأعمال الإضافية بروح طيبة .			
	البعد الثاني : الجانب الإداري			
11	يلتزم بمواعيد العمل الرسمية .			
12	يتبع التعليمات المتعلقة بالعمل الإرشادي .			

أطلاقا	أحيانا	دائما	العبارة	مسلسل
			يقيم علاقات مهنية جيدة مع إدارة المدرسة و المعلمين .	13
			قادر على ضبط الفصل في حصص التوجيه الجمعي .	14
			يلتزم بأنظمة المدرسة و لوائحها .	15
			متمكن من تخصصه و جوانب مهنته .	16
			يساهم في تطوير العملية التربوية .	17
			يدير جلسات الإرشاد بكفاءة .	18
			يعتذر عندما لا يتمكن من الحضور إلى المدرسة .	19
			جاد في عمله .	20
			البعد الثالث : المهارات الاجتماعية	
			يتسم بالتفاعل مع طاقم المدرسة	21
			لديه قدرة التواصل مع المجتمع المحلى .	22
			قادر على إقامة العلاقات الاجتماعية مع الطلبة .	23
			يشارك في الأنشطة المدرسية .	24
			يشارك طاقم المدرسة في المناسبات الاجتماعية .	25
			يساعد في تقبل المجتمع لمهنة الإرشاد .	26
			لديه مهارات الاتصال الجيد مع الآخرين .	27

الباحث : زياد محمود شومان

مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي

ثالثاً : لاستخدامات المشرف المباشر (مشرف /ة التوجيه و الإرشاد النفسي)

(تقييم القدرات المهنية و الكفاءة الفنية)

مسلسل	العبارة	دائما	أحيانا	إطلاقا
	البعد الأول : الجانب الاداري و الكتابي			
1	ينظمون سجلاتهم حسب احتياجات العمل .			
2	يتابعون تنفيذ خططهم حسب الجدول الزمني المقرر .			
3	يلتزمون بالاجتماعات الدورية التي يتم عقدها .			
4	لديهم القدرة على العمل في أماكن و ظروف متنوعة .			
5	يمتلكون الدافعية لتطوير أدائهم المهني .			
6	يستطيعون العمل ضمن فريق العمل .			
7	يشاركون بفاعلية في الدورات التدريبية .			
8	يوثقون الأنشطة التي ينفذوها .			
9	يستفيدون من إرشادات و تعليمات المشرف المباشر .			
10	لديهم مهارات في تسجيل و كتابة التقارير .			
	البعد الثاني : الجانب المهني _ المهارات الإرشادية			
11	يمتلكون المهارات الإرشادية اللازمة لأدائهم المهني .			
12	يحولون الحالات الصعبة لجهات الاختصاص .			

إطلاقا	أحيانا	دائما	العبارة	مسلسل
			لديهم القدرة على ابتكار الأنشطة و البرامج الداعمة للإرشاد .	13
			يلتزمون بأخلاقيات المهنة و سرية العمل .	14
			يستطيعون تصميم خطط إرشادية و علاجية .	15
			لديهم القدرة على التصرف وقت الأزمات .	16
			يستثمرون الموارد المتاحة لتحقيق أهداف العمل .	17
			يتواصلون مع طاقم الإشراف في علاج الحالات الصعبة .	18
			لديهم مهارات الاتصال الجيد مع المسترشدين .	19
			يتابعون الخطط الإرشادية بعد تنفيذها .	20
			يجيدون استخدام الاختبارات و المقاييس النفسية .	21
			لديهم القدرة على تشخيص المشكلة بنجاح .	22
			يتقبلون الطلبة المشكلين .	23
			البعد الثالث : المهارات الاجتماعية	
			يساهمون في تقبل المجتمع لمهنة الإرشاد .	24
			لديهم دور إيجابي في تقبل الطلبة للعملية الإرشادية .	25
			لديهم مهارات الاتصال الجيد مع الآخرين .	26
			يتعاونون مع مؤسسات المجتمع المحلى .	27
			يشاركون في المناسبات و الزيارات .	28
			يتقبلون نقد الآخرين و يتفاعلون معه .	29

الباحث : زياد شومان

بسم ا الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية بغزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التربية / قسم علم النفس

الإرشاد النفسي

السيد / ة : ....

السلام عليكم ورحمة ا و بركاته

يقوم الباحث بدراسة تهدف إلى معرفة مدى الرضا الوظيفي لدى المرشد النفسي من عدمه للمرشدين النفسيين العاملين في محافظات قطاع غزة و لقد قام الباحث بإعداد أداة الدراسة هذه بعد الاطلاع على العديد من المقاييس التي كانت حول مدى رضا الموظف العام عن مهنته أو مدى رضا المرشد النفسي عن مهنته و يتكون المقياس من عدة أبعاد و التي من شأنها قياس مدى رضا المرشد النفسي عن عمله أو عدم رضاه و هذه الأبعاد هي :

البعد الأول : الجانب المادي و يقصد به مدى رضا المرشد عن الراتب الذي يتقاضاه من عمله و مدى تلبيته للجوانب الحياتية للمرشد و عن نظام الحوافز و المكافآت في المؤسسة التي يعمل بها .

البعد الثاني : الجانب النفسي و هو يقيس مدى الراحة النفسية التي يشعر بها المرشد النفسي جراء عمله في هذه المهنة .

البعد الثالث : الجانب الإداري و يتمثل في مدى رضا المرشد عن اللوائح و القوانين المعمول بها من ساعات العمل داخل المؤسسة و طبيعة العلاقة بينه و بين المسئولين و المشرفين و الزملاء .

البعد الرابع : المهارات الاجتماعية و هي مدى انسجام المرشد داخل العمل و مدى نجاحه في إقامة العلاقات مع الطلبة و الزملاء و المسئولين و أعضاء المجتمع المحلى .

و نظراً لما تتمتعون به من خبرة ودراية يرجو الباحث إبداء رأيكم الموقر في الحكم على مدى صلاحية هذه الفقرات لمثل هذه الأداة و لهذه الدراسة من حيث :

* مدى وضوح الفقرات و غموضها _ * إضافة ما ترونه مناسب .

* حذف ما ترونه غير مناسب _ * اقتراحات أخرى .

و سوف يكون لأرائكم القيمة مكانة خاصة في تطوير الأداة و إخراجها بالشكل المناسب و لجهودكم الطيبة خالص الشكر و التقدير .

الباحث : زياد شومان

ملحق (5)

الصورة الأولى لمقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي

الجامعة الإسلامية بغزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية _ علم النفس
الإرشاد النفسي

أخي المرشد / أختي المرشدة **** المحترم / ة**

السلام عليكم ورحمة ا و بركاته

يقوم الباحث بدراسة بعنوان " دراسة تقييميه لمستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي "
حيث يقوم الباحث بدراسة الرضا الوظيفي لدى المرشد النفسي و علاقة ذلك بالمستوى الوظيفي لأداء المرشد ، لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي من كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة و لهذا الغرض تم إعداد المقياس التالي و قد وضع أمام كل فقرة سلم متدرج من ثلاث درجات

إطلاقا	أحياناً	دائماً

أرجو قراءة كل فقرة و الإجابة على كل فقرة بدقة و موضوعية و ذلك بوضع إشارة (×) في المكان الذي تراه مناسباً مع العلم بأن الإجابات ستحاط بالسرية التامة و سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرون لكم حسن تعاونكم

الباحث : زياد شومان

مقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي

أولاً البيانات الشخصية

الجنس : □ **ذكر** □ **أنثى**

عدد سنوات الخبرة : ....

جهة العمل : □ **وكالة** □ **حكومة**

البعد الأول : الجانب المادي				
مسلسل	العبارة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة متوسطة	بدرجة بسيطة جداً
1	راتب مهنتي يتناسب مع رواتب المهن الأخرى .			
2	راتبي يكفى لتغطية مستلزمات حياتي .			
3	أفكر في العمل في مكان أخر لقلة الراتب .			
4	أتقاضى بدل موصلات .			
5	مدخرات نهاية العمل كافية للعيش بسلامة .			
6	أحصل على الحوافز و المكافآت التشجيعية .			
7	أشعر بموضوعية المعايير التي تتخذ كأساس للترقية بين المرشدين .			
8	أشعر بعدم توفر فرص التقدم و النمو في وظيفتي .			
	البعد الثاني : الجانب النفسي			
9	أشعر بالاستقلال و عدم تدخل الآخرين في عملي .			
10	أفكر في ترك العمل و البحث عن وظيفة أخرى .			
11	أشعر بالأمن و الاطمئنان في العمل .			

مسلسل	العبارة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة متوسطة	بدرجة بسيطة جداً
12	**تلبى وظيفتي طموحاتي و ميولي الشخصية .**			
13	**أتعرض للمخاطر و الإصابات أثناء العمل .**			
14	**أشعر بالضيق لعدم تواصل الطلبة معي .**			
15	**يخشى الآباء التوجه إلى المرشد لطرح مشكلاتهم .**			
16	**أشعر بعدم الدافعية للعمل .**			
17	**أتلقى التعزيز و التشجيع أثناء العمل .**			
18	**أشعر بالعزلة من قلة متابعة المشرف .**			
19	**أشعر بأن عملي ممل .**			
20	**أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئي .**			
21	**وسائل الإضاءة و التهوية غير كافية في مكتبي .**			
	البعد الثالث : الجانب الإداري			
22	**أعتقد أن ساعات العمل غير مناسبة .**			
23	**الإمكانيات و الموارد متوفرة داخل المؤسسة .**			
24	**أشعر بأن المدير يقدر الدور الذي أقوم به .**			
25	**معاملة المشرف لي أثناء الزيارة مناسبة .**			
26	**يتميز المشرفون و المسئولين بالمرونة .**			
27	**يساهم المسئولون بحل المشكلات الفنية .**			
28	**يتقبل المشرفون النقد البناء**			
29	**هناك ضعف في الإعداد المهني للمرشد .**			

مسلسل	العبارة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة متوسطة	بدرجة بسيطة جداً
30	قلة تفهم المعلمين لطبيعة عملي .			
31	صلاحية المرشد النفسي محدودة .			
32	صرف المرشد عن أعماله إلى أعمال أخرى .			
33	نقل المرشد من مدرسته بشكل مفاجئ .			
34	عدم الموضوعية في تقويمي الوظيفي .			
35	واجبات العمل المطلوبة واضحة و محددة .			
36	أشعر بالضغط نتيجة للعمل في أكثر من مدرسة .			
	البعد الرابع : الجانب الاجتماعي			
37	مهنتي لا قيمة لها و منبوذة من الآخرين .			
38	أشجع أن يكون أحد أبنائي مرشداً نفسياً مثلي .			
39	أشعر بالإيجابية في نظرة زملائي للعمل الذي أقوم به .			
40	هناك تواصل فعال من قبل أولياء الأمور .			
41	هناك تعاون أثناء زيارتي لأسر الطلاب .			
42	متطلبات العمل تتعارض مع حياتي العائلية .			
43	أشعر بالتقدير من الطلبة لما أبذله من جهد معهم .			
44	هناك تفاعل للطلبة في الأنشطة الإرشادية .			
45	أشعر بالخجل عندما أسأل عن طبيعة عملي .			

الباحث : زياد محمود شومان

ملحق (6)

الصورة النهائية لمقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي

أولاً البيانات الشخصية

الجنس : □ ذكر □ أنثى

عدد سنوات الخبرة : ....

جهة العمل : □ وكالة □ حكومة

مسلسل	العبارة	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة بسيطة
	البعد الأول : الجانب المادي			
1	راتبي يتناسب مع طبيعة عملي .			
2	راتبي يكفى لتغطية مستلزمات حياتي .			
3	أفكر في العمل في مكان أخر لقلة الراتب .			
4	يمتاز نظام الادخار بتحقيق الأمن الوظيفي .			
5	أحصل على الحوافز و المكافآت التشجيعية .			
6	أشعر بالموضوعية في نظام الترقية المعمول به .			
7	أشعر بعدم توفر فرص الارتقاء في وظيفتي .			
	البعد الثاني : الجانب النفسي			
8	أفكر في ترك العمل و البحث عن وظيفة أخرى .			
9	أشعر بالأمن و الاطمئنان في العمل .			
10	تلبى وظيفتي طموحاتي و ميولي الشخصية .			
11	أتعرض للمخاطر و الإصابات أثناء العمل .			

بدرجة بسيطة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	العبارة	مسلسل
			أشعر بالضيق لعدم تواصل الطلبة معي .	12
			أشعر بالدافعية للعمل .	13
			أتلقى التعزيز و التشجيع أثناء العمل .	14
			أشعر بالملل في عملي .	15
			أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئي .	16
			البعد الثالث : الجانب الإداري	
			أعتقد أن ساعات العمل غير مناسبة لي .	17
			توفر الإدارة الإمكانيات و الموارد التي أحتاجها في عملي .	18
			أشعر بأن المدير لا يقدر الدور الذي أقوم به .	19
			يتميز المشرفون و المسئولون بالمرونة .	20
			يساهم المسئولون بحل المشكلات الفنية و الإدارية .	21
			يتقبل المشرفون النقد البناء	22
			يزعجني عدم تعاون المعلمين معي .	23
			يزعجني عدم تفهم المعلمين لطبيعة عملي .	24
			يضايقني محدودية صلاحياتي .	25
			أكلف بأعمال ليست من اختصاصي .	26

مسلسل	العبارة	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة بسيطة
27	أشعر بعدم الموضوعية في تقويمي الوظيفي .			
28	واجبات العمل المطلوبة مني واضحة و محددة .			
29	أشعر بالضغط نتيجة للعمل في أكثر من مدرسة .			
	البعد الرابع : الجانب الاجتماعي			
30	أشعر بأن مهنتي لا قيمة لها و منبوذة من الآخرين .			
31	لا أشجع أن يكون أحد أبنائي مرشد نفسي .			
32	أشعر بتقدير زملائي للجهد الذي أبذله في عملي .			
33	أشعر بالضيق لعدم تفهم أولياء الأمور لعملي .			
34	أشعر بالسعادة أثناء زيارتي لأسر الطلاب .			
35	أرى أن هناك تعارض بين عملي و حياتي العائلية .			
36	أشعر بتقدير الطلبة لي نتيجة لما أبذله من جهد معهم .			
37	أشعر بالفخر لكوني مرشد نفسي .			

الباحث : زياد شومان

Abstract

Studies Aims:
The purpose of the study is to Know and evaluate the functional level of the counselors' executing in Gaza Strip and knowing the status that they are in their functional executing and that in view of some changeables.
Samples:
The sample of study consisted of (207) counselors who work in the UNRWA's school and Ministry of Education's schools. They are distributed as female, male, UNEWA and Ministry of Education, as their sex and the work field.
Tools of study:
- Measurement of the functional level for the counselor in the schools' headmasters' view.
- Measurement of the functional level for the counselor in the guidance supervisors' view.
- Measurement of the satisfaction of function and that measurements was prepared by the researcher.

Method of the study:
The researcher used the descriptive analytic method.
The statistical techniques:
Person's Correlation _ The Mann Witiney Test – cronpachs alpha – split halfmethod _ T Test _ percentage SPSS _ depository monoecious test _ mathematical averages by statistic package .
The results of the study: After the statistical processors the researcher has reached to:
- There were no significant differences in the functional level of the counselors' executing refers to the sex (male – female).
- There were no significant differences in the functional level of the counselors' executing refers to the changeable of the work field.
- There were no significant differences in the functional level of the counselors' executing refers to the years of experience.
- There were significant differences in the functional level of the counselors' executing refers to counselors' satisfaction due.


تم بحمد الله

Islamic University
Dean of Higher Studies
Faculty of Education
Psychology Department



Evolutional Studies of the counseling Psychologist in view of some changeables

Prepared by:

Zyad Mahmoud Mohammed Shoman

Supervised By:

Dr. Jamil Hassan Tahrawi

Thesis submitted to Faculty of Education in the Islamic University for the Master Degree in Psychology

2008